

**IC45**

**INDAGINE CONOSCITIVA SUI COSTI DEI CONTI  
CORRENTI BANCARI**

## Indice

<b>CAPITOLO I - INTRODUZIONE E STRUTTURA DELL'INDAGINE CONOSCITIVA.....</b>	<b>3</b>
1.1 – Motivazioni .....	3
1.2 – Struttura dell'indagine conoscitiva .....	5
<b>CAPITOLO II – DESCRIZIONE DEL CAMPIONE OGGETTO DELL'INDAGINE.....</b>	<b>6</b>
2.1 – Descrizione della recente evoluzione del settore bancario in Italia .....	6
2.2 – Composizione del campione oggetto dell'indagine .....	10
2.3 – Metodo di rilevazione .....	11
<b>CAPITOLO III – ANALISI DELL'OFFERTA COMMERCIALE DELLE BANCHE .....</b>	<b>12</b>
3.1 – La struttura dell'Indicatore Sintetico di Costo e i profili di utenza utilizzati nell'indagine .	12
3.2 – Analisi dell'offerta dei conti correnti in Italia .....	15
3.2.1 – Andamento annuale dell'Indicatore Sintetico di Costo in Italia.....	17
3.2.2 – Il rapporto tra conti correnti allo sportello e <i>online</i> .....	27
3.2.3 – L'Indicatore Sintetico di Costo per le differenti tipologie di banche .....	30
3.2.4 – I prezzi dei conti correnti alla luce della concentrazione della domanda verso un numero limitato di banche .....	34
3.3 – Le principali voci di spesa dei conti correnti .....	43
3.4 – Un confronto europeo dei prezzi dei conti correnti .....	48
<b>CAPITOLO IV – LA MOBILITA' DELLA DOMANDA .....</b>	<b>50</b>
4.1 – L'importanza della mobilità della domanda .....	50
4.2 – I vari punti di osservazione della mobilità della domanda.....	51
4.2.1 – La concentrazione dei correntisti .....	51
4.2.2 – La dispersione dei prezzi dei conti correnti .....	53
4.2.3 – Il tasso di mobilità dei correntisti.....	55
4.3 – La stima dei risparmi ottenibili attraverso una maggiore mobilità tra banche dei consumatori.....	59
4.4 – La mobilità intrabancaria e i risparmi ottenibili presso i propri istituti di credito .....	65
4.5 – I possibili elementi di ostacolo ad una maggiore mobilità dei correntisti .....	69
<b>CAPITOLO V – IL CONTO DI BASE.....</b>	<b>75</b>
5.1 – La Convenzione che ha definito le caratteristiche del Conto di Base.....	75
5.2 – Diffusione e condizioni economiche dei conti di base .....	78
5.3 Conclusioni .....	86
<b>CAPITOLO VI – SINTESI E PROPOSTE.....</b>	<b>88</b>
6.1 – Sintesi dei principali risultati dell'indagine conoscitiva .....	88
6.2 – Proposte conclusive.....	100



# CAPITOLO I - INTRODUZIONE E STRUTTURA DELL'INDAGINE CONOSCITIVA

## 1.1 – Motivazioni

1. La presente indagine conoscitiva è stata avviata dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) nel marzo del 2011 alla luce dell'esigenza di seguire l'evoluzione del settore, già oggetto di una precedente indagine<sup>1</sup>, e approfondire quanto esposto in alcune segnalazioni che manifestavano il permanere di criticità concorrenziali nella fornitura di taluni servizi bancari, con particolare riferimento al conto corrente ed ai servizi di incasso e pagamento ad esso collegati.

2. I principali elementi critici riscontrati dall'Autorità, sia nel corso della precedente indagine sia nell'ambito dei numerosi interventi di *advocacy* ai sensi della legge n. 287/1990<sup>2</sup>, erano riferibili alle seguenti politiche commerciali delle banche: (i) i prezzi applicati all'intero prodotto e alle commissioni di taluni servizi, ancora superiori alla media europea; (ii) le diverse condizioni/vincoli agevolanti la fidelizzazione della clientela *retail*; (iii) le informazioni fornite sul contenuto e sui prezzi dei vari servizi, non facilmente e immediatamente utilizzabili dalla domanda, in quanto non sintetiche e non comparabili; (iv) i costi economici, burocratici e di tempistica relativi alla chiusura e al trasferimento di molti servizi bancari (quali il conto corrente e i mutui) tali da ostacolare la mobilità della domanda e quindi la concorrenza tra imprese.

3. L'Autorità, con gli interventi richiamati, ha sollecitato e, laddove possibile, imposto modifiche volte ad aumentare il grado di concorrenza nel settore. In particolare, si fa riferimento all'introduzione dell'Indicatore Sintetico di Costo (ISC), all'adozione di un sistema informativo semplificato e immediatamente fruibile, alla garanzia di una tempistica minima e di costi nulli per la chiusura e trasferimento di un servizio bancario, alla riduzione/rideterminazione e/o azzeramento di specifiche commissioni e, infine, all'incentivo all'utilizzo di servizi *online*.

4. Nel corso degli ultimi anni, anche a seguito del cambiamento della struttura di mercato e del contesto concorrenziale, avvenuto per effetto di numerose operazioni di concentrazione che hanno coinvolto diversi istituti di credito<sup>3</sup>, nonché delle riforme

---

<sup>1</sup> Cfr. AGCM, 2007, IC32 – *Prezzi alla clientela dei servizi bancari*.

<sup>2</sup> Cfr. AS296 – Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari, del 20 aprile 2005; AS338 – Disciplina dello "*Ius variandi*" nei contratti bancari, del 24 maggio 2006; AS394 – Ostacoli allo sviluppo concorrenziale dei mercati dei servizi bancari per la clientela *retail*, del 24 maggio 2007; AS412 – Art. 10 della Legge 4 agosto 2006, n. 248 - Circolare del Ministero dello Sviluppo Economico del 21 febbraio 2007, del 19 luglio 2007; AS431 – Procedura per la portabilità dell'ipoteca nei contratti di mutuo, del 23 novembre 2007; AS452 – Misure urgenti per aumentare il potere di acquisto delle famiglie e per lo sviluppo, del 27 maggio 2008; AS496 – Interventi di regolazione sulla *governance* di banche e assicurazioni, del 29 gennaio 2009.

<sup>3</sup> Si vedano, inoltre, i provvedimenti di autorizzazione condizionata delle operazioni di concentrazione aventi ad oggetto il settore bancario laddove l'AGCM ha imposto misure volte a garantire l'apertura dei mercati attraverso cessione sportelli, cessione di pacchetti azionari, scioglimento di *joint venture*, modifiche nella *governance*, nonché misure volte ad una maggior spinta concorrenziale in termini di prezzi. Cfr. C8660 Unicredit/Capitalia relativamente, ad esempio,

della normativa secondaria in materia di trasparenza ed informativa sui servizi bancari<sup>4</sup>, si è assistito ad alcuni cambiamenti nelle politiche adottate dagli operatori e, sotto alcuni profili, ad una evoluzione anche più competitiva del settore. Inoltre, appare importante ricordare che, in tali anni, si è assistito - e si sta tuttora assistendo - alla graduale realizzazione dell'Unione bancaria europea<sup>5</sup>.

5. Tuttavia, varie analisi e diverse denunce pervenute all'Autorità mostrano il permanere di problematiche che ostacolano il pieno dispiegarsi di un confronto competitivo e creano difficoltà a raggiungere gli auspicati effetti in termini di riduzione dei prezzi a vantaggio del consumatore finale e di effettivo aumento della mobilità della domanda. In particolare, il servizio oggetto di maggior attenzione, anche per l'importanza quale strumento di gestione del risparmio e di esecuzione ordini di pagamento/incasso, è il servizio di tenuta e gestione del conto corrente.

6. Sul punto si noti che l'aumento della mobilità della domanda è, almeno per due ragioni, un elemento necessario, anche se non sufficiente, alla diminuzione della spesa per la tenuta dei conti correnti. In primo luogo, la stabilità del rapporto fiduciario esistente tra banca e cliente può indebolire la spinta che i consumatori stessi possono dare allo sviluppo di effettivi processi concorrenziali. Inoltre, anche in presenza di un più intenso confronto concorrenziale tra i vari istituti di credito, l'assenza di mobilità da parte di una quota significativa della domanda rischia di lasciare i risparmi ottenibili dai consumatori a un livello, di fatto, potenziale. Infatti, solo la parte più informata e dinamica della domanda è, in tale contesto, in grado di beneficiare delle offerte più convenienti, mentre la parte restante rimane ancorata a onerose condizioni per la tenuta dei conti. Evidenza di tale fenomeno è riscontrabile anche in un'indagine effettuata dalla Banca d'Italia<sup>6</sup>, nella quale è sottolineato che la spesa per la tenuta di un conto corrente cresce con l'aumentare dell'anzianità del conto (anno di accensione).

7. Oltre agli aspetti illustrati fino ad ora, anche l'introduzione e/o l'aumento delle commissioni su taluni servizi bancari (quali, ad esempio, le commissioni sul prelievo del contante e sui pagamenti eseguiti allo sportello, sui bonifici bancari, compresi quelli *online*), insieme al permanere di altre commissioni che l'Autorità auspicava si riducessero o azzerassero per l'efficienza del sistema (quali le commissioni sui prelievi Bancomat presso ATM di altre banche), sono apparse condotte meritevoli di approfondimento.

---

alla misura di cui alla lettera b) avente ad oggetto la “riduzione in modo significativo delle commissioni per prelievi Bancomat presso gli ATM delle altre banche...”.

<sup>4</sup> Si veda Banca d'Italia, 2010, *Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*, Gazzetta Ufficiale n. 47 del 26/02/2010.

<sup>5</sup> Come noto, il progetto prevede principalmente l'instaurazione di un sistema di vigilanza unico che sarà operativo alla fine del 2014 e in base al quale la Banca Centrale Europea eserciterà una vigilanza diretta sulla banche nella zona euro e negli altri Stati membri che decidono di aderire all'Unione bancaria.

<sup>6</sup> Si veda, Banca d'Italia, 2012, *Indagine sul costo dei conti correnti nel 2011*, numero 2, novembre.

## 1.2 – Struttura dell'indagine conoscitiva

8. Il resto dell'indagine conoscitiva si articola in cinque capitoli. Il secondo capitolo, oltre a fornire una descrizione del campione utilizzato, propone una breve evoluzione del settore bancario, alla luce degli aspetti rilevanti per tale analisi e dei provvedimenti in materia di concentrazione dell'AGCM, il cui esito ha avuto un impatto sulla struttura del settore.

9. La terza e più articolata parte del lavoro effettua un'analisi quantitativa dell'evoluzione dell'offerta commerciale delle banche, relativamente ai servizi di tenuta del conto corrente, comprensivi anche dei servizi di incasso e pagamento. In tale ottica è stato calcolato l'andamento dell'Indicatore Sintetico di Costo nel tempo e per differenti profili di utenza. Tale indicatore viene analizzato sia per i conti tradizionali, ovvero con operatività allo sportello, sia per quelli di tipo *online*; inoltre, è sviluppato un approfondimento distinguendo l'ISC in funzione delle differenti forme societarie delle banche del campione adottato.

10. Nel quarto capitolo è analizzata la mobilità della domanda, essendo questo uno degli elementi centrali per incentivare un reale ed efficace confronto concorrenziale. In questa prospettiva si forniranno varie stime del grado di mobilità dei correntisti italiani e la sua evoluzione registrata nel tempo. L'obiettivo, infatti, è quello di evidenziare come la maggiore o minore fidelizzazione della clientela influenzi il prezzo medio dei conti correnti; inoltre, sarà fornita un'indicazione dei risparmi ottenibili dai consumatori in caso di maggiore mobilità. Tale risparmio sarà evidenziato anche in funzione dell'utilizzo o meno di servizi non tradizionali, ovvero quelli *online*.

11. La quinta sezione dell'indagine fornirà alcune stime relative alla diffusione e al prezzo del Conto Corrente di Base. In particolare, la diffusione del Conto di Base si inserisce nel quadro delle iniziative assunte dal Governo in tema di lotta al contante e di promozione di strumenti di pagamento più efficienti. Inoltre, tale iniziativa, garantendo l'accesso ai servizi bancari di base, si propone come strumento di inclusione finanziaria.

12. Nel capitolo conclusivo, alla luce delle analisi condotte, verrà fornito un quadro di sintesi del contesto concorrenziale relativo all'erogazione del servizio di tenuta e movimentazione del conto corrente, e saranno formulate alcune linee d'intervento volte ad agevolare il superamento delle criticità ancora esistenti e riscontrate nell'indagine.

## **CAPITOLO II – DESCRIZIONE DEL CAMPIONE OGGETTO DELL'INDAGINE**

### **2.1 – Descrizione della recente evoluzione del settore bancario in Italia**

13. La presente indagine prende in considerazione l'arco temporale compreso tra il 2007 e il 2012, ossia il periodo che va dall'anno successivo alla realizzazione delle prime e più significative operazioni di concentrazione nel settore bancario a livello nazionale, sino all'ultimo anno completo.

14. In tale periodo, osservando i dati descrittivi dell'intero settore in Italia, con particolare riferimento all'evoluzione temporale del numero delle banche e dei relativi sportelli, specificati anche secondo la forma societaria (Tabella 2.1) e l'area geografica (Tabella 2.2), si può osservare la struttura generale dell'universo delle banche ed i cambiamenti avvenuti all'interno della stessa nel periodo di riferimento.

15. Si noti che, nella presente indagine, il termine banche è usato con riferimento non ai gruppi bancari, bensì ai singoli istituti di credito. Infatti, si ritiene che alla luce delle finalità di questo lavoro, il riferimento ai singoli istituti di credito sia più adeguato, in quanto le politiche commerciali relative ai conti correnti offerti risultano diverse all'interno di ciascun gruppo bancario.

16. La Tabella 2.1 mostra l'evoluzione del settore in termini di numero di banche, distinguendo per le differenti tipologie esistenti (SpA, Popolari, BCC, Filiali banche estere) e per numero di sportelli. Dai dati analizzati emerge come la composizione del settore bancario italiano sia andata modificandosi in termini di riduzione del numero di banche e di sportelli, sebbene in modo differenziato per tipologia di istituto. In altre parole, la concentrazione del settore è aumentata a fronte della riduzione del numero di banche (per effetto delle diverse fusioni nel settore, iniziate nel 2006), in un quadro tuttavia non omogeneo tra le varie forme societarie.

17. Prendendo in considerazione la numerosità, le Banche di Credito Cooperativo (BCC) risultano ancora la tipologia più diffusa. Infatti, si può osservare che queste sono pari a circa il 55% del totale di banche esistenti, seguite dalle Società per Azioni (SpA) che incidono per il 30%. Peraltro, le BCC hanno fatto registrare una contrazione del loro numero totale, ma ciò si è verificato a fronte di un incremento nel numero di sportelli sul territorio.

18. Le Banche Popolari (BP) risultano sostanzialmente stabili (da 39 a 37), sebbene siano state caratterizzate da un notevole incremento nel numero di sportelli (passati da oltre 2.800 nel 2007 a oltre 5.400 nel 2012).

19. Quanto alle banche SpA, nel periodo di analisi sono state coinvolte nelle maggiori operazioni di concentrazione, con effetti riscontrabili sia relativamente al loro numero ma anche rispetto alla rete agenziale.

20. Più nel dettaglio, la Tabella 2.1 riporta i dati relativi al cambiamento nella struttura del mercato, che evidenziano un processo di concentrazione asimmetrico rispetto alla forma societaria, alla tempistica e all'intensità. Dal 2007 al 2012, il numero totale degli istituti di credito si è ridotto del 10% circa (da 807 a 724), ma tale riduzione ha riguardato in modo trascurabile le Banche Popolari (BP) e le filiali di banche estere, mentre è stata di maggior rilievo per le BCC, il cui numero si è contratto del 9% (da 439 a 398) e ancor di più per le banche SpA che, essendo 249 nel 2007 e 210 nel 2012, hanno registrato una riduzione pari al 16% circa. Inoltre, si può notare come nell'arco temporale di riferimento, la riduzione del numero di BCC sia avvenuta in modo più graduale rispetto alle SpA, il cui processo di concentrazione si è manifestato con particolare intensità negli ultimi due anni.

**Tabella 2.1 - Evoluzione del settore bancario per tipologia di banca**

<b>Numero Banche</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Banche S.p.A.	249	247	246	245	229	210
Banche Popolari	39	38	39	37	36	37
Banche di Credito Cooperativo	439	437	426	417	412	398
Filiali di banche estere	80	82	83	76	79	79
<b>Totale</b>	<b>807</b>	<b>804</b>	<b>794</b>	<b>775</b>	<b>756</b>	<b>724</b>

<b>Numero sportelli</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Banche S.p.A.	25.995	26.601	26.501	25.904	25.294	22.991
Banche Popolari	2.817	2.886	3.023	3.074	3.541	5.436
Banche di Credito Cooperativo	3.857	4.042	4.199	4.339	4.410	4.431
Filiali di banche estere	149	205	270	296	291	328
<b>Totale</b>	<b>32.818</b>	<b>33.734</b>	<b>33.993</b>	<b>33.613</b>	<b>33.536</b>	<b>33.186</b>

Fonte: elaborazioni AGCM su dati Banca d'Italia - Bollettino Statistico

21. Viceversa, prendendo in considerazione il numero di sportelli (Tabella 2.1), si può notare come, nonostante la capillarità generale del sistema sia rimasta pressoché stabile (dal 2007 al 2012 l'incremento è pari all'1%), a seguito del fenomeno di concentrazione precedentemente descritto, le SpA abbiano ridotto l'incidenza del loro numero di sportelli sul totale in favore delle BCC, e soprattutto delle BP. In particolare, le SpA, passando da circa 26.000 a circa 23.000 sportelli, hanno visto la loro quota sul totale scendere dal 79% al 69% circa. Questo effetto risulta compensato dall'incremento di sportelli delle BCC (3.857 nel 2007, 4.431 nel 2012), la cui quota sul totale è passata dall'11% al 13%, ma soprattutto dall'aumento di sportelli delle Banche Popolari la cui quota sul totale, grazie ad una crescita di circa il 90% dal 2007 al 2012, è passata dall'8% al 16% circa. Sebbene marginale rispetto al totale (1% nel 2012), va comunque menzionata l'espansione delle filiali di banche estere che passano da 149 sportelli nel 2007 a 328 nel 2012, con un aumento pari al 120%.

22. La quota crescente di sportelli che dalle SpA sono passati in capo alle BP appare confermata anche guardando la simultaneità delle variazioni appena descritte.



Infatti, prendendo in esame la dimensione temporale è possibile osservare come dal 2007 al 2009 si sia verificato un graduale aumento generale della capillarità sul territorio, ma che tale fase sia continuata solo per le BCC e le filiali estere. Per ciò che concerne le Società per Azioni, si può notare come queste abbiano nel tempo ridotto il numero dei loro sportelli e che tale riduzione sia stata più accentuata nel biennio 2011-2012. Una dinamica parallela, ma con variazioni di segno opposto, si può riscontrare relativamente alle BP.

23. Tale evoluzione risulta, per la dinamica in termini sia di banche che di sportelli, coerente con la circostanza che dal 2006 si è avviato il processo concentrativo che ha investito i principali gruppi bancari, quindi soprattutto la tipologia rappresentata dalle banche SpA. In particolare, con l'operazione di concentrazione Banca Intesa/SanPaolo IMI e successivamente con le operazioni che hanno coinvolto Unicredit/Capitalia, Banca Monte dei Paschi/Antonveneta, IntesaSanPaolo/Carifirenze, Banche Popolari Unite/Banca Lombarda e Piemontese, BancoPopolare Verona e Novara/Banca Popolare Italiana<sup>7</sup>, si è avviato un processo che ha determinato, da un lato, un aumento del grado di concentrazione in capo ad alcuni dei principali gruppi bancari (in termini di raccolta e impieghi), dall'altro un mutamento nella distribuzione della rete degli sportelli. Sul punto si rileva, infatti, che tutte le principali operazioni di concentrazione sono state autorizzate dall'Autorità condizionatamente a varie misure strutturali, una delle quali avente ad oggetto la cessione di parti di reti bancarie (misura essenziale per evitare il rischio di costituzione o rafforzamento di posizioni dominanti). Ciò spiega, per le banche SpA, l'andamento decrescente della rete sportelli e, invece, la relativa crescita delle banche di piccola e soprattutto media dimensione, che sono risultate spesso acquirenti delle reti di sportelli messe in vendita per ottemperare alle misure.

24. L'insieme delle misure contenute nei procedimenti istruttori svolti dall'Autorità ha determinato una redistribuzione della rete bancaria tra numerosi operatori, consentendo la crescita di banche di minori dimensioni e/o il loro ingresso in aree prima non servite; ciò anche con riferimento ad operatori esteri<sup>8</sup>. Il numero di sportelli oggetto di cessione da parte delle banche coinvolte nei procedimenti concentrativi è stato compreso tra i 500 e i 1.000 sportelli, considerando la cessione di intere reti bancarie connesse alle operazioni notificate (è il caso delle due banche cedute da Intesa SanPaolo a Crédit Agricole, ovvero Friuladria e Cariparma, quale misura già individuata in fase di notifica dalle parti e per questo valutata dall'AGCM solo a fronte di misure sulla *governance* che garantisse la natura di concorrenti tra le imprese coinvolte).

25. In sintesi, considerando le operazioni più rilevanti esaminate e autorizzate con impegni dall'AGCM, emerge che le misure strutturali imposte per evitare rischi

---

<sup>7</sup> Si vedano, in particolare, i provvedimenti C8027 - Banca Intesa/SanPaolo IMI, in Boll. n. 49/2006, C8277 - Banche Popolari Unite/Banca Lombarda e Piemontese, in Boll. n. 13/07, C8242 - Banco Popolare di Verona e Novara/Banca Popolare Italiana, in Boll. n. 11/07, C8660-Unicredit/Capitalia, in Boll. 33/07, C8939 Intesa/Cassa di Risparmio di Firenze, in Boll. 2/2008.

<sup>8</sup> Cfr. acquisizione di Cariparma e Friuladria da parte di Crédit Agricole SA a seguito della concentrazione C8027 Intesa SanPaolo.

concorrenziali hanno determinato un rilevante cambiamento in termini di “redistribuzione” della rete, con la cessione di circa 550 sportelli nel caso Intesa/SanPaolo (considerando Friuladria e Cariparma), circa 180 sportelli nel caso Unicredit/Capitalia, oltre 110 sportelli nel caso Monte Paschi/Antonveneta, circa 30 sportelli nel caso IntesaSanPaolo/Carifirenze, tra 30-40 sportelli nel caso Banche Popolari Unite/Banca Lombarda e Piemontese. Tali cessioni hanno, da un lato, ridotto la rete che si sarebbe concentrata a livello locale (tipicamente provinciale) in capo alle entità *post-merger* (il che spiega in parte, oltre ai processi di efficientamento interni, perché a fronte di tali concentrazioni la rete sportelli delle principali banche si è nel tempo ridotta); dall’altro, incrementato la rete delle banche di minori dimensioni (molte BCC sono state tra le principali acquirenti delle reti collocate sul mercato per ottemperare alle misure imposte dall’Autorità).

26. La Tabella 2.2 consente di ampliare la descrizione generale effettuata finora, prendendo in considerazione anche l’evoluzione del settore bancario dal punto di vista territoriale.

**Tabella 2.2 - Evoluzione del settore bancario per area geografica**

<b>Numero Banche</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Nord-Est	253	254	251	246	241	235
Nord-Ovest	229	228	227	219	215	201
Centro	171	169	163	162	160	149
Sud	110	111	111	107	101	99
Isole	44	42	42	41	39	40
<b>Totale</b>	<b>807</b>	<b>804</b>	<b>794</b>	<b>775</b>	<b>756</b>	<b>724</b>
<b>Numero Sportelli</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Nord-Est	8.869	9.095	9.164	9.077	9.029	8.950
Nord-Ovest	10.054	10.388	10.497	10.360	10.358	10.203
Centro	6.807	7.038	7.132	7.085	7.075	7.034
Sud	4.628	4.725	4.720	4.662	4.666	4.603
Isole	2.460	2.488	2.480	2.429	2.408	2.396
<b>Totale</b>	<b>32.818</b>	<b>33.734</b>	<b>33.993</b>	<b>33.613</b>	<b>33.536</b>	<b>33.186</b>

Fonte: elaborazioni AGCM su dati Banca d'Italia - Bollettino Statistico

27. Come è stato affermato in precedenza, il numero di banche in Italia, nel periodo che va dal 2007 al 2012, si è ridotto di circa il 10%. Tale riduzione, per quanto sostanzialmente omogenea nelle differenti aree geografiche, è stata di intensità maggiore nel Nord-Ovest e nel Centro (-12% rispetto al 2007), a fronte di riduzioni più contenute nel Sud e Isole (-10% circa) e nel Nord-Est (-7%). Conseguentemente, la distribuzione sul territorio delle banche vede oggi circa il 60% degli istituti di credito localizzati nel Nord del paese, il 21% circa nel Centro, e il rimanente 19% nel Sud e nelle Isole.

28. Quanto descritto per il numero di banche vale anche per ciò che concerne il numero di sportelli e la loro dislocazione sul territorio. Infatti, l’aumento complessivo del numero di sportelli (+1% rispetto al 2007) non si è verificato con particolare

intensità in regioni specifiche, visto che l'aumento massimo si è registrato nel Centro (+3% rispetto al 2007) e la riduzione maggiore nelle Isole (-2,6%). Per quanto riguarda le quote rispetto al totale, la maggior parte degli sportelli si trova nel Nord (56% circa), seguono Centro e Sud e Isole (ciascuna con il 21% circa).

## 2.2 – Composizione del campione oggetto dell'indagine

29. La presente indagine sul costo per la tenuta e movimentazione dei conti correnti è stata realizzata attraverso l'invio di questionari a un certo numero di istituti di credito, che costituiscono il campione di riferimento. Si tratta di un totale di 52 banche per oltre 14.500 sportelli, variamente distribuiti sull'intero territorio nazionale (Tabella 2.3). La composizione del campione è stata realizzata con l'obiettivo di raggiungere la massima rappresentatività possibile a livello nazionale.

30. I dati riportati in Tabella 2.3 mostrano come il campione sia maggiormente rappresentativo delle banche SpA e delle Banche Popolari rispetto alle Banche di Credito Cooperativo. Ciò è dovuto alle minori dimensioni di tale ultima tipologia rispetto alle altre, come indicato dal numero dal numero medio di sportelli desumibile dalla tabella.

31. In particolare, per quanto riguarda le SpA, il campione della presente indagine copre il 44% del numero totale di sportelli. Per le Banche Popolari, esso corrisponde al 75% del numero di sportelli. Infine, è stato scelto di includere nell'indagine sei BCC a cui fanno riferimento 246 sportelli. In questo caso, la copertura campionaria è pari al 6% rispetto agli sportelli.

**Tab. 2.3 - Composizione del campione per tipologia di banca**

Forma societaria	Campione		Popolazione	Copertura del campione
	Banche	Sportelli	Sportelli	Sportelli
Banche S.p.A.	31	10.200	22.991	44%
Banche Popolari	15	4.098	5.436	75%
Banche di Credito Cooperativo	6	246	4.431	6%
Filiali di banche estere	\	\	328	\
<b>Totale</b>	<b>52</b>	<b>14.544</b>	<b>33.186</b>	<b>44%</b>

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine e Banca d'Italia - Bollettino Statistico

### 2.3 – Metodo di rilevazione

32. L'Autorità ha inviato due questionari agli istituti di credito, uno nel 2011 in cui si richiedevano informazioni relative al periodo che andava dal 31/12/2007 al 31/03/2011, e un secondo nel 2012 il cui oggetto erano informazioni relative al periodo che andava dal 31/12/2011 al 30/06/2012.

33. Ad ogni banca sono stati chiesti dati sui correntisti, sulla tipologia di conti correnti, sulle condizioni economiche di tali conti, sui legami effettivi esistenti tra apertura del conto ed altri servizi, sui tempi e gli eventuali vincoli presenti in fase di chiusura. Relativamente alle condizioni economiche, per i sei profili di correntisti rappresentativi della clientela delle banche a livello nazionale - ovvero Giovani, Famiglie con operatività bassa, Famiglie con operatività media, Famiglie con operatività elevata, Pensionati con operatività bassa, Pensionati con operatività media (profili definiti sulla base del diverso utilizzo del conto in termini di numero di operazioni effettuate e utilizzati dall'AGCM nella precedente indagine, nonché dalla Banca d'Italia a fini regolatori<sup>9</sup>) - è stato richiesto a ciascuna banca di specificare, sia per il canale di operatività allo sportello sia per quello *online*, il conto con le migliori condizioni economiche (quindi con il minor costo per il correntista), nonché il valore del relativo Indicatore Sintetico di Costo e delle singole commissioni in esso rientranti.

34. Pertanto, le analisi nel seguito condotte si basano su una selezione effettuata dalle stesse banche in termini di:

- individuazione del conto migliore per ciascun profilo di correntista, sia relativamente all'operatività allo sportello che a quella *online*;
- calcolo del costo complessivo della tenuta/movimentazione del conto (sportello e *online*) attraverso l'uso dell'Indicatore Sintetico di Costo (ogni banca, sulla base della scelta del conto, ha provveduto a determinare il costo complessivo in base al canone e/o alle commissioni richieste per ogni operazione).

---

<sup>9</sup> Si veda Banca d'Italia, 2010, *cit.*

## CAPITOLO III – ANALISI DELL’OFFERTA COMMERCIALE DELLE BANCHE

### 3.1 – La struttura dell’Indicatore Sintetico di Costo e i profili di utenza utilizzati nell’indagine

35. L’Indicatore Sintetico di Costo (ISC) è uno strumento che rende agevole e immediato per i consumatori effettuare la comparazione del prezzo per la tenuta di conti correnti differenti.

36. Tale indicatore è stato utilizzato dall’AGCM nella precedente indagine svolta sui costi dei servizi bancari<sup>10</sup> e ne è stata auspicata, in diverse segnalazioni, la sua diffusione quale strumento informativo, in grado di agevolare la comparazione tra prodotti. Ciò, infatti, contribuirebbe a rendere il consumatore pienamente informato e in grado di valutare i diversi servizi, in modo da innescare una reale concorrenza grazie alla mobilità della domanda.

37. Nel 2010, la Banca d’Italia ha introdotto l’ISC nella normativa secondaria<sup>11</sup>, prevedendo che le banche forniscano annualmente alla clientela il costo di tenuta/movimentazione dei vari conti correnti offerti. Anche all’interno dell’intervento normativo della Banca d’Italia, si riconosce a tale indicatore di costo la natura di efficace strumento di supporto alla scelta e all’eventuale cambiamento del conto corrente e/o della banca erogatrice del servizio.

38. L’importanza di garantire al correntista, al fine di effettuare immediate comparazioni tra i vari conti correnti, un’informazione non solo completa ma anche facilmente fruibile, è stata rilevata dall’AGCM, nel 2007, in una segnalazione al Parlamento. Nello specifico, in tale occasione l’Autorità suggeriva “[...] *l’opportunità di interventi anche di natura regolamentare volti a definire meccanismi che rendano l’informazione rilevante più facilmente accessibile all’utente dei servizi bancari. Tali interventi, in particolare, verranno [...] a definire la correttezza di modalità contrattuali che garantiscano la riduzione, per quanto più possibile, di switching costs ostativi alla mobilità della domanda. A questo riguardo, con riferimento al momento della scelta del conto corrente, potrebbero rientrare in tali modalità forme contrattuali che prevedano una redazione sintetica dei “fogli informativi”, idonei a essere facilmente confrontabili, i quali dovrebbero chiaramente indicare tutte le spese di tenuta conto e le condizioni economiche dei servizi maggiormente usati (gestione assegni, domiciliazione o pagamento utenze, bonifici, bancomat, prelievo ATM e carta di credito), accanto ad un indicatore di spesa complessiva di c/c stimato dalla banca per diversi profili di utilizzo del conto*

---

<sup>10</sup> Si veda, AGCM, 2007, *cit.*

<sup>11</sup> Si veda Banca d’Italia, 2010, *cit.*

corrente stesso, che possa consentire all'utente una maggiore comparabilità fra le diverse offerte sul mercato in relazione al proprio profilo"<sup>12</sup>.

39. Dal punto di vista metodologico, l'ISC viene calcolato sommando le spese e le commissioni (ossia le componenti fisse e variabili) addebitate nel corso dell'anno al cliente che, accendendo un conto corrente presso una banca, effettua un ipotetico numero di operazioni. Le tipologie di operazioni utilizzate al fine di calcolare l'ISC sono sinteticamente descritte nella Tavola 3.1. Come si nota, queste possono essere distinte in movimenti riferibili all'operatività corrente e operazioni riconducibili all'utilizzo di differenti servizi di pagamento<sup>13</sup>.

**Tav. 3.1 - Tipologia di operazioni considerate per il calcolo dell'ISC**

<b>1</b>	<b>OPERATIVITA' CORRENTE</b>	elenco movimenti (sportello, online), prelievo contante, versamenti in contante e assegni, comunicazione trasparenza, invio estratto conto
<b>2</b>	<b>SERVIZI DI PAGAMENTO</b>	
<b>2.1</b>	<b>Carta di debito</b>	canone, prelievi (propria/altra banca, altro paese UE)
<b>2.2</b>	<b>Carta prepagata</b>	canone, ricariche
<b>2.3</b>	<b>Operazioni di pagamento con carta Pagobancomat</b>	numero operazioni
<b>2.4</b>	<b>Carta di credito</b>	canone, invio estratto conto
<b>2.5</b>	<b>Assegni, utenze, imposte</b>	pagamenti con assegni, domiciliazione utenze, pagamenti imposte o tasse
<b>2.6</b>	<b>Pagamenti ricorrenti</b>	rata mutuo (addebito in c/c), finanziamento rate acquisti (addebito in c/c)
<b>2.7</b>	<b>Bonifici</b>	accredito stipendio o pensione, bonifici effettuati (sportello/online) e ricevuti

Fonte: Banca d'Italia

40. L'ISC viene calcolato, così come da ultimo definito dalla normativa di settore, rispetto a sei profili di utenza, rappresentativi delle tipologie di clienti più diffuse. In particolare, i profili sono stati definiti in modo da far corrispondere alle caratteristiche socio-demografiche di ogni profilo tipico, un livello e una composizione di operatività bancaria coerente.

41. La Tabella 3.1 illustra tali profili di utenza, mostrando l'operatività bancaria che li caratterizza. Come emerge, i vari profili si distinguono in maniera sostanziale rispetto al numero totale di operazioni effettuate in un anno (dalle 124 ipotizzate per il profilo 5 si arriva alle oltre 250 per il profilo 4). Nello specifico, le tipologie di operazioni che, sulla base del loro numero, differenziano in modo sostanziale i vari profili sono: la richiesta dell'elenco movimenti, il prelievo di contante, i versamenti in contante e assegni, il prelievo ATM presso la propria o un'altra banca, le operazioni di pagamento effettuate con carta di debito o assegni, la domiciliazione delle utenze, i pagamenti ricevuti tramite bonifico. Ad esempio, per quanto riguarda il prelievo ATM presso la propria banca, nel calcolo dell'ISC (allo sportello) devono

<sup>12</sup> AGCM, 2007, AS394, *cit.*

<sup>13</sup> Per il dettaglio di tutte le voci di costo utilizzate nel calcolo dell'ISC si veda il paragrafo 3.3 – Le principali voci di spesa dei conti correnti.

essere considerate 33 operazioni annuali per il profilo 1, per i profili 2, 3 e 4 i prelievi sono rispettivamente 36, 37, 38, mentre per i profili 4 e 5 sono pari a 28 e 34.

42. I profili sono quindi diversi, in primo luogo, in funzione della movimentazione più o meno elevata del conto, ovvero in considerazione del ricorso limitato o frequente a operazioni di incasso e pagamento tramite il conto corrente.

**Tab. 3.1 - I profili di utenza definiti a livello regolatorio**

<b>Profili</b>	<b>n. Operazioni</b>
P1 Giovani	164
P2 Famiglie con operatività bassa	201
P3 Famiglie con operatività media	228
P4 Famiglie con operatività elevata	253
P5 Pensionati con operatività bassa	124
P6 Pensionati con operatività media	189

Fonte: Banca d'Italia

43. In secondo luogo, come previsto dalla normativa secondaria precedentemente richiamata, i profili sono differenziati in funzione dei canali di operatività utilizzati per la movimentazione del conto. Infatti, al fine di tenere in considerazione la minore o maggiore propensione dei consumatori all'utilizzo di strumenti informatici, per ogni profilo di utenza, si distingue tra conti correnti con operatività allo sportello e conti correnti *online*. Si noti che tale distinzione non si sostanzia in un diverso numero di operazioni complessivamente effettuate dai differenti profili, ma nella loro differente composizione. In particolare, per la versione tradizionale (allo sportello), il calcolo dell'ISC prevede che operazioni come l'elenco movimenti o il pagamento tramite bonifici vengano effettuate sia presso la banca sia tramite canali telematici, mentre, per quanto riguarda la versione *online*, tali operazioni vengono effettuate esclusivamente tramite i servizi *internet* della banca.

44. Il numero di prelievi ATM effettuati presso la propria banca è stato considerato come ulteriore elemento di distinzione e, pertanto, nel calcolo dell'ISC per i conti correnti *online* il numero di tale operazione è più elevato rispetto alla corrispondente versione allo sportello.

45. In conclusione, le differenti combinazioni possibili di tali peculiarità nella modalità di gestione e movimentazione del conto individuano i sei diversi profili che, nell'insieme, forniscono un quadro completo e rappresentativo dei correntisti bancari. E' rispetto a tale sintesi dell'universo dei correntisti che, come emergerà nei paragrafi seguenti, la presente indagine svolge le analisi sul prezzo di tenuta del conto (come misurato mediante l'ISC), sulla sua evoluzione nel tempo, nonché sul grado di mobilità della domanda in esame.

### **L'Indicatore Sintetico di Costo (ISC)**

L'Indicatore Sintetico di Costo è uno strumento informativo che rende agevole e immediato per i consumatori effettuare la comparazione del prezzo per la tenuta di conti correnti differenti. Tale indicatore è uno strumento informativo già utilizzato dall'AGCM nella precedente indagine (IC 32 – Prezzi alla clientela dei servizi bancari, 2007) sul costo dei servizi bancari e di cui è stata auspicata, in diverse segnalazioni, la sua più ampia diffusione. Nel 2010, l'ISC è stato introdotto nella normativa secondaria di settore dalla Banca d'Italia.

L'ISC viene calcolato sommando le spese e le commissioni addebitate nel corso dell'anno ad un ipotetico cliente che effettui un certo numero di operazioni che, per garantire la massima comparabilità tra conti correnti offerti da banche differenti, è stabilito a livello regolatorio.

Inoltre, l'ISC è specificato rispetto a sei profili di utenza, individuati in modo da far corrispondere alle varie caratteristiche socio-demografiche di ognuno, un livello e una composizione di operatività bancaria coerente.

Infine, ciascun profilo è ulteriormente differenziato in funzione dei canali di operatività (allo sportello e *online*) utilizzati per la movimentazione del conto. Ciò consente a tale strumento informativo di tenere in considerazione anche la propensione dei consumatori all'utilizzo di strumenti informatici.

### **3.2 – Analisi dell'offerta dei conti correnti in Italia**

46. L'analisi dell'offerta dei conti correnti in Italia, esposta nei successivi paragrafi, è stata condotta distinguendo tre aree tematiche: l'evoluzione dell'offerta dei conti correnti; il rapporto domanda/offerta e la spesa per la tenuta dei conti correnti che ne deriva; l'analisi dettagliata della composizione dell'Indicatore Sintetico di Costo.

47. L'evoluzione dell'offerta viene descritta (par. 3.2.1) attraverso l'analisi dell'andamento annuale dell'ISC nell'arco temporale compreso tra il 2007 e il 2012. Tale analisi viene svolta distinguendo, inoltre, non solo tra profili ma anche, all'interno di ciascuno di questi, tra conti correnti *online* e allo sportello. Seguendo tale approccio, viene quindi calcolata ed esaminata la variazione nel tempo del prezzo di tenuta e movimentazione del conto. Questa prima parte dell'indagine fornirà un quadro dei cambiamenti che si sono registrati nelle condizioni di offerta del sistema bancario. Si noti, inoltre, che l'arco temporale di riferimento risulta particolarmente rilevante in quanto è stato caratterizzato da significativi mutamenti a livello di struttura. In particolare, si fa riferimento ai processi concentrativi richiamati nel secondo capitolo della presente indagine.

48. Successivamente, vengono messi a confronto (par. 3.2.2) i prezzi dei conti allo sportello con quelli *online*, così da valutare la convenienza relativa dell'*home banking* rispetto ai conti tradizionali, oltre ad analizzare come tale differenza sia mutata nel tempo.



49. Inoltre, sempre nell'arco temporale 2007-2012 (par. 3.2.3), sono illustrati i prezzi per la tenuta/movimentazione dei conti correnti distinguendo per le differenti forme societarie delle banche del campione. Questi dati consentono di formulare alcune osservazioni in merito alle politiche commerciali che hanno caratterizzato le diverse banche.

50. A questo primo tipo di analisi, mirata allo studio del mutamento del prezzo (mediano) per la tenuta e movimentazione dei conti correnti rispetto a ciascuna ipotetica tipologia di correntista (ovvero ciascuno dei sei profili rappresentativi della domanda teorica), segue una seconda analisi volta a fornire un dato che tenga conto della dimensione delle banche (par. 3.2.4). Si è calcolato l'ISC medio pesato per il numero di correntisti di ciascuna banca del campione, in modo da comprendere se e come incida la dimensione (in termini di clienti/correntisti) dell'istituto bancario erogatore del servizio. In altri termini, viene fornita una stima della spesa (prezzo) sostenuta dai consumatori per la tenuta/movimentazione di un conto corrente (allo sportello e *online*) che rifletta la tendenza alla concentrazione del settore, come confermato dalla concentrazione della domanda verso un numero ristretto di banche. In tal modo, rispetto alla prima analisi volta a mostrare l'ISC dei conti correnti offerti da ogni banca, a prescindere dal loro peso, si fornisce un valore dell'ISC che, proprio perché pesato per i correntisti di ogni istituto di credito, è in grado di esprimere anche le differenze riscontrabili nell'offerta in funzione della dimensione delle banche.

51. Successivamente, vengono illustrate le voci di costo utilizzate per il calcolo dell'ISC, i prezzi massimi richiesti e, per le singole voci di spesa, il numero di banche che prevedono dei costi non nulli (par. 3.3). Si passa, in tal modo, da un valore che esprime nell'insieme il prezzo di tenuta e movimentazione del conto corrente, all'analisi di voci di spesa specifiche. Infine, nel paragrafo conclusivo (par. 3.4) è effettuato un confronto tra il prezzo dei conti correnti registrato in Italia e nei principali paesi europei.

### 3.2.1 – Andamento annuale dell'Indicatore Sintetico di Costo in Italia

52. La prima parte delle analisi svolte ha ad oggetto l'andamento nel corso degli anni dell'ISC dei conti correnti relativi a ciascun profilo di correntista, distinguendo tra conti tradizionali e conti *online*.

53. Per entrambi i canali di operatività verrà descritto sinteticamente l'andamento generale dell'ISC mostrando quale sia il livello mediano e la variazione percentuale registrata per il periodo compreso tra il 2007 e il 2012. Inoltre, al fine di comprendere l'evoluzione del prezzo nei singoli anni, l'analisi è svolta riportando anche il tasso di aumento/riduzione annuale medio dell'ISC (CAGR).

54. Inoltre, verrà effettuata un'analisi più dettagliata commentando, per i vari profili di utenza e per i singoli anni, i dati relativi alla distribuzione dell'ISC (mediana e 25° percentile), indicandone anche la variazione percentuale registrata tra il 2007 e il 2012. In questa analisi viene quindi valutato, per ognuno dei sei profili, come è mutato il prezzo di tenuta/movimentazione del conto corrente anche con riferimento ai correntisti che si collocano più distanti dal correntista "tipo" (il dato mediano).

55. Prima di procedere nell'analisi rileva sottolineare che, in questa sezione dell'indagine, la mediana è stata scelta come strumento in grado di sintetizzare opportunamente l'andamento generale dei prezzi d'offerta dei conti correnti in Italia (ISC). Infatti, la mediana è l'indice di posizione che rappresenta il prezzo richiesto dalla banca che ripartisce il campione in due gruppi di uguale dimensione (numero). Il primo gruppo è costituito dal 50% delle banche con i prezzi più alti, mentre, il secondo, dal 50% delle (altre) banche con i prezzi più bassi<sup>14</sup>. Si noti che, rispetto alla media semplice, la mediana risulta più rappresentativa alla luce di alcune caratteristiche che si riscontrano nel settore della fornitura dei conti correnti in Italia. Infatti, come sarà chiarito ed esaminato in seguito, le banche non sono di uguale importanza le une rispetto alle altre relativamente al numero di conti correnti accesi. Inoltre, sia per i conti allo sportello che per quelli *online*, i prezzi risultano particolarmente dispersi. Pertanto, alla luce di questi due elementi, la media semplice risulta uno strumento poco idoneo a sintetizzare l'andamento generale dell'ISC e, per questi motivi, è stato scelto di utilizzare la mediana.

---

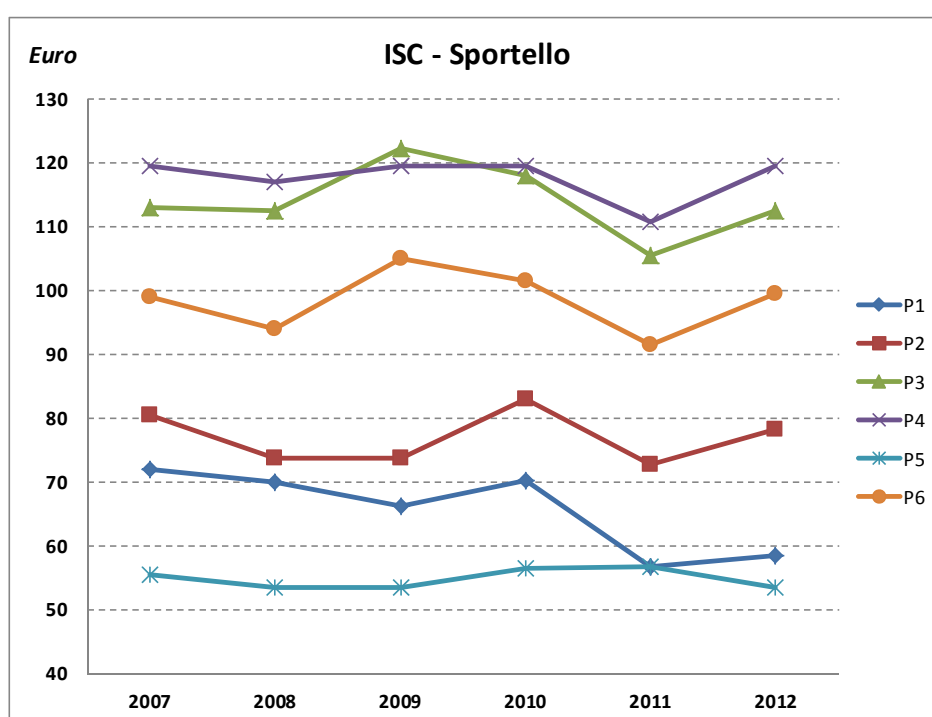
<sup>14</sup> Nello specifico, data la distribuzione di un carattere quantitativo oppure qualitativo ordinabile, la mediana (o valore mediano) corrisponde al valore assunto dalle unità statistiche che si trovano nel mezzo della distribuzione.

## Conti Correnti allo Sportello

### *Le variazioni registrate tra il 2007 e il 2012*

56. Per quanto riguarda i conti tradizionali, ovvero con operatività allo sportello, i dati mostrano come a livello generale (Figura 3.1), rispetto al 2007, nel 2012 i prezzi risultano stabili per tutti i profili di utenza, ad esclusione dei giovani (P1) che hanno registrato una sostanziale riduzione del valore mediano dell'ISC. Si noti, inoltre, che l'evoluzione dei prezzi nel corso dei vari anni non ha avuto un andamento omogeneo, visto che in alcuni periodi (2008 e 2011) si è registrata una generale riduzione dei prezzi, mentre in altri anni (2012) l'ISC mediano tende ad aumentare.

**Fig. 3.1 - Andamento dei valori medi dei valori medi dell'ISC allo sportello**



Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

57. In particolare (Tabelle 3.2.1 e 3.2.2), per i giovani (P1) l'ISC mediano ha avuto una riduzione media annuale pari al 4% (CAGR<sup>15</sup>). Riduzioni dei prezzi sono state registrate anche per le famiglie e i pensionati con operatività minore. Tuttavia, si tratta di riduzioni marginali essendo inferiori all'1% in termini di variazione media annua (P2 e P5 hanno fatto registrare una variazione media annuale, CAGR, di circa -0,6/-0,7%).

58. Analizzando il prezzo in valore assoluto dei conti correnti per i singoli profili e le variazioni registrate nell'intero arco temporale dell'analisi (2007/2012), emerge

<sup>15</sup> *Compounded Annual Growth Rate (CAGR)*, tasso di crescita annuale composto. In particolare, la formula per il calcolo del CAGR relativamente all'ISC per il periodo che va dal 2007 al 2012 è:  $CAGR = \left( \frac{ISC_{2012}}{ISC_{2007}} \right)^{1/5} - 1$

che i giovani (P1) registrano un valore mediano dell'ISC pari a circa 72 euro nel 2007 e 58,50 nel 2012, che corrisponde ad una riduzione del 19% circa (nell'intero arco temporale 2007/2012, ovvero la Var % riportata in tabella 3.2.1).

59. Diminuzioni minori, di intensità pari a circa il 3,6% nel 2012 rispetto al 2007, si sono registrate invece per i pensionati con operatività bassa (P5). Considerando il valore assoluto dell'ISC si può evidenziare, tuttavia, la non particolare significatività di tali riduzioni: il costo mediano, infatti, è passato da 55,42 euro nel 2007 a 53,40 euro nel 2012.

60. Lo stesso vale per le famiglie con operatività bassa (P2), la cui riduzione risulta ancora minore. Infatti, si è registrato un costo mediano di 80,36 euro nel 2007 e di 78,08 euro nel 2012, il che corrisponde a una riduzione del 2,8%.

61. Per quanto riguarda i restanti profili di utenza, le variazioni rispetto al 2007 sono inferiori all'1%. In particolare, le famiglie con operatività media (P3) sono caratterizzate da un ISC mediano nel 2012 pari a circa 112 euro, mentre per quelle con un'operatività elevata (P4) tale valore nel 2012 risulta pari a 120 euro circa; per i pensionati con operatività media (P6) l'ISC mediano nel 2012 è stato pari a circa 100 euro.

**Tab. 3.2.1 - Variazioni dei valori mediани dell'ISC allo sportello**

<b>Profili</b>	<b>CAGR</b>	<b>Var % (2007,2012)</b>
<b>P1</b>	-4,1%	-18,8%
<b>P2</b>	-0,6%	-2,8%
<b>P3</b>	-0,1%	-0,6%
<b>P4</b>	0,0%	-0,1%
<b>P5</b>	-0,7%	-3,6%
<b>P6</b>	0,1%	0,6%

*Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine*

### ***La dinamica annuale dei prezzi***

62. Le variazioni nel prezzo dei conti correnti sopra descritte non si sono verificate in modo omogeneo nel corso dell'arco temporale di riferimento, pertanto, appare interessante soffermarsi sull'andamento che ha caratterizzato i singoli anni. Infatti, l'analisi descrittiva dell'evoluzione temporale dei prezzi (Tabella 3.2.2) mostra che le riduzioni rilevanti dell'ISC si sono verificate nei periodi precedenti al 2012, in quanto quest'ultimo anno ha visto un aumento generale dei prezzi.

Tab. 3.2.2 - ISC annuale allo sportello per profilo di utenza (mediana e variazione % rispetto all'anno precedente)

Profili	2007	Var %	2008	Var %	2009	Var %	2010	Var %	2011	Var %	2012	Var %
P1	71,95	-	69,98	-3%	66,20	-5%	70,10	6%	56,65	-19%	58,45	3%
P2	80,36	-	73,56	-8%	73,57	0%	83,00	13%	72,55	-13%	78,08	8%
P3	113,04	-	112,41	-1%	122,22	9%	117,92	-4%	105,38	-11%	112,38	7%
P4	119,52	-	116,85	-2%	119,52	2%	119,52	0%	110,58	-7%	119,41	8%
P5	55,42	-	53,50	-3%	53,50	0%	56,50	6%	56,68	0%	53,40	-6%
P6	98,94	-	93,90	-5%	104,82	12%	101,36	-3%	91,52	-10%	99,52	9%

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

63. Procedendo ad analizzare la dinamica delle variazioni dell'ISC mediano, si può osservare come il 2011 (escludendo P5) sia stato un anno caratterizzato da significative riduzioni, pari a circa il 10% rispetto all'anno precedente, con un massimo pari al 19% per i giovani (P1). Nel 2012, viceversa, i vantaggi di prezzo che si sono manifestati l'anno precedente sono stati in parte erosi da un aumento generale (escludendo P5) dell'ISC mediano. Infatti, ad esclusione dei giovani (P1), per cui l'aumento è stato del 3%, nel 2012 l'ISC mediano è salito di circa l'8%.

64. In altri termini, per la quasi totalità dei profili, l'evoluzione della spesa del conto corrente ha avuto andamenti decrescenti (anche se non sempre significativi) soprattutto nei primi anni del periodo sotto osservazione (2007/2008 e per i giovani 2008/2009) e, in particolare, tra il 2010/2011, mentre nell'ultimo anno (2011/2012) si è registrato un aumento dell'ISC.

### *I prezzi delle banche più competitive*

65. E' possibile approfondire le considerazioni fatte in merito al prezzo dei conti correnti considerando non solo, come fatto fino ad ora, il valore mediano, ma valutando anche i conti che sono offerti alle condizioni più economiche. In tal modo, risulta possibile comprendere se l'andamento dei prezzi dei conti correnti che risultano sistematicamente più convenienti, è stato analogo a quello dei conti correnti con prezzi mediani.

66. Una *proxy* per l'andamento del prezzo di offerta delle banche più convenienti è costituita dai valori dell'ISC relativi al 25° percentile della distribuzione. In particolare, una volta ordinati in modo crescente i valori dell'ISC, il 25° percentile rappresenta il livello di prezzo che distingue il 25% delle banche più competitive dalle altre, ovvero il prezzo massimo richiesto dalle banche (pari a circa 10 nel campione) più convenienti.

67. Come riportato nella Tabella 3.2.3, comparando la variazione della spesa registrata per il 25° percentile nell'arco temporale 2007/2012 e quella relativa alla spesa mediana (sempre sullo stesso periodo di riferimento), emerge che, per la gran parte dei profili di utenza, le riduzioni dei valori del 25° percentile dell'ISC sono state di maggiore intensità rispetto a quelle avute per i valori mediani. Più precisamente,

per tutti i profili, ad eccezione dei pensionati con scarsa movimentazione (P5), la riduzione del prezzo per il conto corrente è maggiormente significativa considerando le banche più competitive, rispetto al dato mediano.

**Tab. 3.2.3 - ISC annuale allo sportello: confronto tra il livello mediano e il 25° percentile**

	P1		P2		P3		P4		P5		P6	
	mediana	25° perc	mediana	25° perc	mediana	25° perc	mediana	25° perc	mediana	25° perc	mediana	25° perc
<b>2007</b>	71,95	50,50	80,36	61,00	113,04	92,50	119,52	92,00	55,42	36,16	98,94	72,71
<b>2008</b>	69,98	47,90	73,56	50,00	112,41	84,92	116,85	86,20	53,50	32,00	93,90	71,75
<b>2009</b>	66,20	47,31	73,57	50,00	122,22	86,17	119,52	87,10	53,50	34,82	104,82	72,14
<b>2010</b>	70,10	46,26	83,00	55,50	117,92	90,56	119,52	87,10	56,50	42,50	101,36	70,35
<b>2011</b>	56,65	35,19	72,55	52,27	105,38	80,20	110,58	84,36	56,68	35,55	91,52	63,36
<b>2012</b>	58,45	34,40	78,08	55,50	112,38	85,76	119,41	84,60	53,40	35,55	99,52	67,98
<b>Var % (2007, 2012)</b>	<b>-18,8%</b>	<b>-31,9%</b>	<b>-2,8%</b>	<b>-9,0%</b>	<b>-0,6%</b>	<b>-7,3%</b>	<b>-0,1%</b>	<b>-8,0%</b>	<b>-3,6%</b>	<b>-1,7%</b>	<b>0,6%</b>	<b>-6,5%</b>

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

68. Considerando a scopo esemplificativo i profili con maggiore movimentazione, si può notare che per le famiglie (P4), nel periodo che va dal 2007 al 2012, l'ISC mediano si è ridotto dello 0,1%, mentre, per ciò che concerne il 25° percentile la riduzione è stata pari all'8%. Per i pensionati (P6), l'ISC mediano è aumentato dello 0,6% nel periodo di riferimento, mentre il valore relativo al 25° percentile si è ridotto del 6,5%.

69. Se si prendono in considerazione i giovani (P1), la maggiore spinta alla riduzione dei prezzi a cui sono soggette le banche più competitive appare ancora più evidente. Infatti, mentre i valori dell'ISC mediano si sono ridotti del 19% circa nel periodo di riferimento, i valori dell'ISC relativi al 25° percentile si sono ridotti del 32% circa.

70. Nell'insieme, pertanto, sono proprio le banche che già offrono i conti ai prezzi più contenuti ad apparire caratterizzate da un confronto competitivo più intenso. Infatti, rispetto a queste, le banche che offrono conti correnti meno convenienti (valori mediani) hanno fatto registrare dei miglioramenti meno significativi alle loro offerte commerciali.

71. Relativamente al profilo 5, si noti che le banche facenti parte del 25° percentile si dimostrano caratterizzate da una spinta competitiva consistente in alcuni anni (in particolare 2008 e 2011). Tuttavia, soprattutto a causa del rilevante incremento dell'ISC rilevato nel 2010, la variazione del prezzo del 25° percentile registrata per l'intero arco temporale di riferimento (2007/2012), risulta in controtendenza rispetto a quanto precedentemente osservato per gli altri profili.

72. Alla luce di quanto evidenziato, pertanto, si può affermare come, relativamente ai conti tradizionali, i segmenti dell'offerta più economici abbiano subito delle spinte concorrenziali maggiori rispetto ai segmenti che offrono la tenuta di conti correnti a

prezzi maggiori e si ritiene che tale risultato possa essere attribuito alla particolare sensibilità al prezzo che caratterizza la domanda che si rivolge alle banche attive nei segmenti più convenienti.

## **Il prezzo d'offerta dei conti correnti allo sportello**

### ***1) Le variazioni registrate tra il 2007 e il 2012***

I valori mediani dell'ISC registrati nel 2012 per i differenti profili di utenza sono i seguenti: 58 euro per P1, 78 per P2, 112 per P3, 119 per P4, 53 per P5 e, infine, 100 euro per P6. Rispetto al 2007, una riduzione sostanziale dei prezzi mediani dei conti correnti si è registrata esclusivamente per i giovani (P1). Per i restanti profili di utenza i valori dell'ISC risultano sostanzialmente invariati.

Nello specifico, per i giovani (P1) l'ISC ha avuto una riduzione media annua pari al 4%, mentre considerando la variazione nell'intero arco temporale di riferimento (2007/2012), il prezzo dei conti correnti si è ridotto del 19% circa. Per le famiglie e i pensionati con operatività minore (P2 e P5) le variazioni medie annue risultano più contenute, ovvero -0,6% medio annuo, come di minore intensità sono le riduzioni sull'intero periodo d'analisi: -2,8% per P2 e -3,6% per P5. Si noti, ad ogni modo, che considerando il valore assoluto dell'ISC, tale riduzioni non risultano particolarmente significative.

Anche per i restanti profili di utenza, famiglie e pensionati caratterizzati da livelli di operatività bancaria maggiore (P3, P4 e P6), non si sono verificate variazioni sostanziali ai valori dell'ISC. Infatti, considerando l'intero periodo d'analisi le variazioni registrate sono inferiori all'1%: -0,6% per P3, -0,1% per P4, +0,6% per P6.

### ***2) La dinamica annuale dei prezzi***

Le variazioni nei prezzi appena descritte non si sono verificate in modo omogeneo nel corso dei vari anni: nel 2011 si registra una sostanziale riduzione dei valori mediani dell'ISC mentre, nel 2012, i prezzi risultano in generale aumento.

In particolare, nel 2011, ad esclusione dei pensionati con operatività bassa (P5), la diminuzione dei prezzi rispetto all'anno precedente è pari a circa il 10%, con un massimo pari al 19% per i giovani (P1). Viceversa, ad esclusione dei giovani (P1, +3%), nel 2012 l'ISC mediano è salito di circa l'8% rispetto all'anno precedente.

### ***3) I prezzi delle banche più competitive***

Attraverso una *proxy* relativa all'andamento dei prezzi delle banche più competitive (valori relativi al 25° percentile della distribuzione), è possibile osservare come l'ISC delle banche caratterizzate da prezzi sistematicamente più convenienti si sia ridotto con maggiore intensità rispetto al prezzo mediano. Ovvero, le banche più competitive hanno fatto registrare una riduzione dei prezzi maggiore rispetto alle altre.

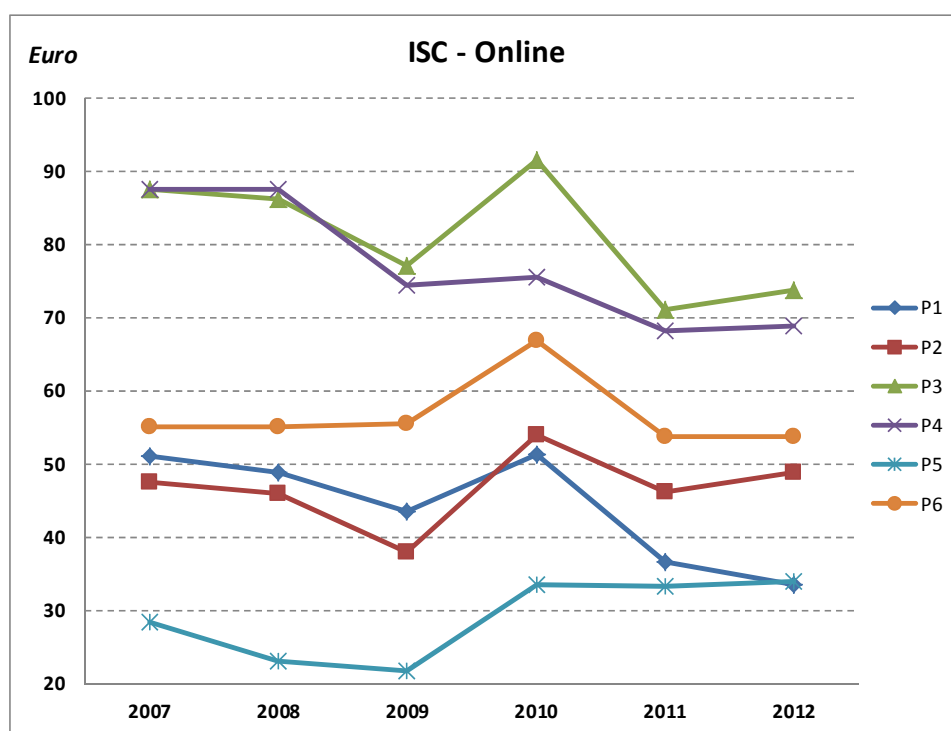
Ad esempio, relativamente ai giovani (P1), il prezzo delle banche più competitive si è ridotto del 32% su tutto il periodo di riferimento, passando da 50 euro nel 2007 a 34 euro nel 2012 mentre, come detto, il valore dell'ISC mediano si è ridotto del 19% circa. Un risultato analogo, anche se con intensità minore, si è registrato per tutti i profili di utenza.

## Conti Correnti Online

### *Le variazioni registrate tra il 2007 e il 2012*

73. L'offerta dei conti correnti *online*, a livello generale (Figura 3.2), ha registrato delle sostanziali riduzioni di prezzo esclusivamente per i giovani (P1) e per le famiglie con operatività bancaria maggiore (P3 e P4). Per i pensionati con operatività minore (P5), viceversa, i prezzi sono risultati in aumento, e per i restanti profili il valore mediano dell'ISC nel 2012, rispetto al 2007, risulta costante. Anche in questo caso, come per i conti tradizionali, tali variazioni non sono avvenute in modo uniforme nel tempo: le riduzioni dei prezzi di maggiore importanza si sono avute nel 2009 e nel 2011, mentre il 2010 è stato un anno caratterizzato da notevoli aumenti del livello mediano dell'ISC.

**Fig. 3.2 - Andamento dei valori mediани dell'ISC online**



Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

74. Più in dettaglio (Tabelle 3.2.4 e 3.2.5), i profili che hanno fatto registrare le diminuzioni più importanti del valore mediano dell'ISC nel 2012 rispetto al 2007 sono quelli caratterizzati da una maggiore operatività (P3, P4), i quali hanno visto ridursi il prezzo dei conti correnti di un valore annuo pari al 4-5% in media (CAGR), e quelli con una maggiore dinamicità (P1), per cui la riduzione annua media ha raggiunto l'8%.

75. Per i giovani (P1) l'ISC è passato da 51 euro nel 2007 a 33,45 euro nel 2012 (-34%), per le famiglie con operatività media (P3) si è passati da 87 euro nel 2007 a 74 nel 2012 (-16%) e, infine, per le famiglie con operatività elevata (P4) la riduzione è stata pari al 21% (87,50 euro nel 2007, 68,76 nel 2012).



76. Relativamente agli altri profili di utenza, l'analisi è risultata diversa: per le famiglie con operatività bassa (P2), l'ISC mediano è rimasto pari a circa 48 euro, mentre per i pensionati con operatività bassa (P5), l'ISC è passato da 28,27 euro nel 2007 a 34 euro nel 2012 (+20%). Infine, per i pensionati con operatività media (P6), l'ISC è rimasto pari a circa 55 euro.

**Tab. 3.2.4 - Variazioni dei valori mediani dell'ISC online**

<b>Profili</b>	<b>CAGR</b>	<b>Var % (2007,2012)</b>
<b>P1</b>	-8,1%	-34,4%
<b>P2</b>	0,5%	2,6%
<b>P3</b>	-3,4%	-15,7%
<b>P4</b>	-4,7%	-21,4%
<b>P5</b>	3,7%	20,1%
<b>P6</b>	-0,4%	-2,5%

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

### ***La dinamica annuale dei prezzi***

77. Come è stato anticipato, le riduzioni più significative a livello mediano dell'ISC per i conti correnti *online* (Tabella 3.2.5) si sono verificate nel 2009 e soprattutto nel 2011. Nello specifico, le riduzioni di maggiore rilievo nel 2009 si sono registrate per le famiglie con operatività bassa (P2, -17%), media (P3, -11%), elevata (P4, -15%), e per i giovani (P1, -11%). Nel 2011, i giovani (P1) hanno visto ridursi il livello mediano dell'ISC del 29% rispetto all'anno precedente, le famiglie con operatività media (P3) del 22%, quelle con operatività bassa (P2) del 15% e quelle con operatività elevata (P4) del 10%; infine i pensionati con operatività elevata (P6) hanno registrato una riduzione del 20%. Appare necessario sottolineare, però, come la spinta alla riduzione dei prezzi di offerta dei conti correnti registrata nel 2011 vada valutata tenendo in considerazione il forte aumento dei prezzi avvenuto nel 2010: giovani (P1, +18%), famiglie con operatività bassa (P2, +42%), media (P3, +19%), elevata (P4, 1%), pensionati con operatività bassa (P5, +54%), media (P6, +21%).

Tab. 3.2.5 - ISC annuale online per profilo di utenza (mediana e variazione % rispetto all'anno precedente)

Profili	2007	Var %	2008	Var %	2009	Var %	2010	Var %	2011	Var %	2012	Var %
P1	51,00	-	48,75	-4%	43,48	-11%	51,36	18%	36,49	-29%	33,45	-8%
P2	47,50	-	46,00	-3%	38,00	-17%	54,00	42%	46,10	-15%	48,75	6%
P3	87,41	-	86,14	-1%	77,08	-11%	91,60	19%	71,02	-22%	73,68	4%
P4	87,50	-	87,50	0%	74,42	-15%	75,48	1%	68,22	-10%	68,76	1%
P5	28,27	-	23,06	-18%	21,80	-5%	33,50	54%	33,16	-1%	33,97	2%
P6	55,00	-	55,00	0%	55,40	1%	66,82	21%	53,61	-20%	53,61	0%

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

### I prezzi delle banche più competitive

78. Come è stato descritto per i conti tradizionali (allo sportello), anche per quelli *online*, si sono registrate evoluzioni differenti dell'ISC relativamente ai vari segmenti verso cui l'offerta si rivolge. In particolare, le riduzioni dell'ISC diminuiscono d'intensità all'aumentare del prezzo d'offerta.

Tab. 3.2.6 - ISC annuale online: confronto tra il livello mediano e il 25° percentile

	P1		P2		P3		P4		P5		P6	
	mediana	25° perc	mediana	25° perc	mediana	25° perc	mediana	25° perc	mediana	25° perc	mediana	25° perc
2007	51,00	26,50	47,50	18,75	87,41	47,00	87,50	46,25	28,27	6,00	55,00	39,00
2008	48,75	23,90	46,00	15,62	86,14	46,25	87,50	43,00	23,06	6,00	55,00	32,00
2009	43,48	22,25	38,00	15,62	77,08	46,25	74,42	43,00	21,80	6,00	55,40	39,00
2010	51,36	19,90	54,00	21,97	91,60	53,05	75,48	50,61	33,50	12,00	66,82	37,03
2011	36,49	19,90	46,10	7,15	71,02	17,76	68,22	16,56	33,16	5,25	53,61	24,00
2012	33,45	12,00	48,75	8,00	73,68	15,00	68,76	15,00	33,97	5,25	53,61	15,00
Var % (2007, 2012)	-34,4%	-54,7%	2,6%	-57,3%	-15,7%	-68,1%	-21,4%	-67,6%	20,1%	-12,5%	-2,5%	-61,5%

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

79. Comparando la variazione dell'ISC relativo al 25° percentile con quella registrata per la mediana relativamente all'intero periodo di riferimento (Tabella 3.2.6) emerge come la spinta concorrenziale che caratterizza le offerte delle banche già più convenienti sia maggiore rispetto a quella a cui sono sottoposte le banche mediane.

80. Per quanto concerne i profili con maggiore movimentazione, si può notare che per le famiglie (P4) l'ISC mediano si è ridotto del 21%, mentre, per ciò che concerne il 25° percentile, la riduzione è stata pari al 68% circa. Per i pensionati (P6), l'ISC mediano è diminuito del 2,5% nel periodo di riferimento, mentre il valore relativo al 25° percentile si è ridotto del 61,5%.

81. Infine, per ciò che riguarda i giovani (P1), mentre i valori dell'ISC mediano si sono ridotti del 34% circa nel periodo di riferimento, i valori dell'ISC relativi al 25° percentile sono diminuiti del 55% circa. Differenze sostanziali si rilevano anche per i restanti profili (P2, P3 e P5).

### **Il prezzo d'offerta dei conti correnti *online***

#### **1) *Le variazioni registrate tra il 2007 e il 2012***

I valori mediani dell'ISC registrati nel 2012 per i differenti profili di utenza sono i seguenti: 33 euro per P1, 48 per P2, 73 per P3, 68 per P4, 34 per P5 e, infine, 53 euro per P6. Le riduzioni più significative dei prezzi di tenuta e movimentazione dei conti correnti *online* si sono registrate per le famiglie caratterizzate da una maggiore operatività (P3 e P4) e per i giovani (P1). Per i pensionati con operatività bassa (P5) i prezzi risultano in aumento, mentre per i restanti profili i prezzi appaiono stabili.

Nello specifico, per i giovani (P1) l'ISC ha avuto una riduzione media annua pari all'8%, mentre considerando la variazione nell'intero arco temporale di riferimento (2007/2012), il prezzo si è ridotto del 34% circa. Per le famiglie con operatività medio-alta (P3 e P4) le variazioni medie annue risultano anch'esse significative, pari rispettivamente a -3,4% e -4,7% in media all'anno. Considerando la variazione sull'intero periodo di riferimento, la riduzione del valore mediano dell'ISC risulta pari al 16% per P3 e al 21% per P4.

Per i pensionati con operatività bancaria minore (P5), i prezzi risultano in aumento (pari al 20% nel periodo 2007/2012).

#### **2) *La dinamica annuale dei prezzi***

Anche nel caso dei conti *online*, le variazioni nei prezzi descritte non si sono verificate in modo omogeneo nel corso dei vari anni. In particolare, le principali riduzioni, rispetto all'anno precedente, si sono avute nel 2009 e nel 2011, anche se, relativamente a quest'ultimo anno appare necessario interpretare i risultati alla luce del forte aumento dei prezzi registrato nel 2010: +20% per P1, P3 e P6, +40% per P2, +4% per P5.

#### **3) *I prezzi delle banche più competitive***

Comparando la variazione dell'ISC relativo alle banche più competitive (25° percentile) con i valori dell'ISC mediano, anche nel caso dei conti *online*, si può osservare la maggiore spinta concorrenziale che caratterizza le offerte delle banche che offrono già prezzi inferiori.

Ad esempio, relativamente ai giovani (P1), il prezzo dell'offerta delle banche più competitive si è ridotto del 55% su tutto il periodo di riferimento, passando da 26 euro nel 2007 a 12 euro nel 2012, mentre, come detto, il valore dell'ISC mediano si è ridotto del 34% circa. Un risultato analogo, anche con intensità maggiore, si registra per tutti i profili di utenza.

### 3.2.2 – Il rapporto tra conti correnti allo sportello e *online*

82. Nel corso dell'ultimo decennio, come la maggior parte dei settori, il mondo bancario è stato soggetto alle spinte tecnologiche connesse con il crescente utilizzo di *internet* nella fornitura dei servizi. Ciò ha portato, oltre all'inserimento nel mercato di operatori attivi esclusivamente *online*, a una maggiore articolazione dell'offerta dei conti correnti da parte delle banche, che hanno predisposto delle piattaforme su cui i propri clienti potessero operare attraverso l'*home banking*.

83. Il presente paragrafo vuole fornire un'analisi del rapporto esistente tra l'offerta dei conti correnti allo sportello e di quelli *online*, in modo da studiare l'esistenza e l'intensità dei benefici collegati alla fornitura multicanale di tale servizio. A tale scopo, verrà messo a confronto diretto l'andamento nel tempo dell'ISC per i conti correnti tradizionali e per quelli *online*, così da analizzare l'evoluzione del rapporto di convenienza relativa dell'uno rispetto all'altro. In questo modo, si potrà illustrare per quali profili la convenienza dell'*home banking* sia aumentata cercando, inoltre, di comprendere come ciò risulti dovuto a particolari caratteristiche della domanda, peculiari per i singoli profili.

84. Alla luce di tali finalità, la Figura 3.3 illustra quali sono, per i vari profili di utenza e nei vari anni, i valori mediani dell'ISC allo sportello e *online* (istogrammi, asse sinistro) insieme alla convenienza nell'utilizzo dell'*home banking* rispetto all'operatività allo sportello (superficie, asse destro). Nello specifico, tale convenienza relativa è stata misurata calcolando annualmente la differenza tra ISC allo sportello e *online* ed esprimendo questo valore come percentuale dell'ISC allo sportello. Ad esempio, per quanto riguarda il profilo 1, nel 2012 la differenza registrata tra ISC allo sportello e *online* è stata pari a 25 euro, che equivale al 43% dell'ISC allo sportello (58 euro), ovvero l'*home banking* consente un risparmio pari al 43%.

85. A livello generale, oltre al maggior prezzo registrato per i conti allo sportello, si può osservare come, sebbene a partire dal 2010 ci sia stato un generale aumento della convenienza dei conti correnti *online* (si escluda il profilo 5), tale tendenza non appaia confermata prendendo come riferimento l'intero arco temporale disponibile. Infatti, rispetto al 2007, per i giovani (P1, dal 29% al 43%) e per le famiglie con operatività media (P3, dal 23% al 34%) e alta (P4, dal 27% al 42%) si può notare una decisa tendenza all'aumento del risparmio ottenibile attraverso l'operatività *online*. Per quanto riguarda le famiglie con operatività bassa (P2, dal 41% al 38%) e i pensionati con operatività elevata (P6, dal 44% al 46%), la convenienza relativa dell'*home banking* è rimasta sostanzialmente costante, mentre si è ridotta per i pensionati con operatività bassa (P5, dal 49% al 36%).

86. I principali aumenti dei risparmi di prezzo dei conti *online* rispetto a quelli allo sportello si sono registrati soprattutto per i conti correnti offerti nel 2009 e nel 2011, anni in cui, come esposto nel precedente paragrafo, i conti con operatività via *internet* hanno registrato significative riduzioni dell'ISC. Il 2010, invece, è stato un anno

caratterizzato da un non marginale aumento dell'ISC *online*, da cui deriva il calo della convenienza rispetto all'operatività allo sportello.

87. Osservando i singoli profili, si può notare come solamente per i giovani si siano registrate spinte concorrenziali tali da ridurre i prezzi su entrambi i canali di operatività e, nonostante le simultanee riduzioni, anche un aumento della forbice tra i prezzi allo sportello e *online*. Ciò a dimostrazione, come sopra indicato, della rilevante spinta concorrenziale che una domanda molto orientata ai nuovi servizi via *internet* è in grado di innescare, e come la stessa tendenzialmente aumenti anche negli anni.

88. Per gli altri profili (P3 e P4), invece, tale aumento è riconducibile all'esclusiva riduzione del prezzo dell'*online*, visto che l'ISC allo sportello non ha fatto registrare riduzioni altrettanto significative rispetto al 2007. Queste differenze nella dinamica dei prezzi possono essere interpretate alla luce di alcune caratteristiche peculiari delle differenti tipologie di domanda che, a seconda dei casi, possono innescare una maggiore o minore spinta concorrenziale.

89. Per quanto riguarda i giovani, infatti, si può riscontrare un'elevata propensione all'utilizzo di *internet* insieme alla possibilità di soddisfare le proprie esigenze bancarie integralmente *online*. L'insieme di questi due elementi sembra spiegare politiche di prezzo più competitive, tali da determinare la simultanea riduzione dell'ISC allo sportello e *online*.

90. Per gli altri profili, invece, fattori legati alla domanda non portano i prezzi dei conti correnti ad avere riduzioni rilevanti, soprattutto nel caso dei conti allo sportello. Infatti, al crescere del numero e della tipologia di operazioni richieste (famiglie con livelli di operatività medio-alti), la gamma dei servizi offerti *online* potrebbe essere incompleta rispetto a quelli dei conti tradizionali (si pensi alla possibilità di richiedere dei finanziamenti) oppure, come nel caso dei pensionati, potrebbe essere rilevante l'esistenza di un rapporto diretto con il personale o di assistenza allo sportello.

**Fig. 3.3 - Confronto tra operatività allo sportello e online (valori mediани e diff in % rispetto allo sportello)**



Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

### **Conti correnti tradizionali e *online*, prezzi a confronto**

L'ISC per i conti con operatività allo sportello risulta sistematicamente superiore all'ISC relativo ai conti *online*: l'*home banking* consente al correntista di risparmiare, indipendentemente dal profilo di utenza.

La maggiore convenienza dei conti correnti *online* rispetto a quelli tradizionali riguarda l'intero periodo di riferimento (2007/2012). Ad ogni modo, è a partire dal 2010 che il risparmio derivante dall'*home banking* risulta in aumento.

Nel 2012, l'utilizzo di un conto corrente *online* consentiva di beneficiare di un risparmio pari ad almeno il 30% rispetto ad un conto tradizionale. Tale risparmio supera il 40% per i giovani (P1) e le famiglie e i pensionati con operatività bancaria maggiore (P4 e P6).

### **3.2.3 – L'Indicatore Sintetico di Costo per le differenti tipologie di banche**

91. Al fine di rendere completa la descrizione dell'offerta dei conti correnti in Italia, le Tabelle 3.3.1 e 3.3.2 illustrano l'andamento dell'ISC (sportello e *online*) distinguendo tra le differenti forme societarie degli istituti di credito: SpA, Banche Popolari e Banche di Credito Cooperativo.

92. Prima di procedere con la descrizione dei risultati, appare importante sottolineare che, in questo paragrafo, le varie forme societarie si declinano in una differente *governance*, struttura e modello di *business*. Inoltre, si noti che parlando di Banche S.p.A. non devono intendersi esclusivamente i principali istituti di credito, caratterizzati da una dimensione maggiore, bensì tutte le banche (la maggioranza nel campione della presente indagine) che si distinguono per tale forma societaria. Infatti, un'analisi dell'evoluzione dei prezzi per la tenuta/movimentazione dei conti correnti, che si concentra sulla *performance* degli istituti di credito di maggiori dimensioni (per numero di clienti), sarà presentata nel prossimo paragrafo.

93. I dati evidenziano che i conti offerti dalle SpA hanno fatto registrare una riduzione del prezzo mediano sul canale *online* e per i profili 1 e 6 allo sportello. Per le Banche Popolari le riduzioni dell'ISC mediano sono state generali anche se sull'*online* si sono registrate quelle di maggiore intensità, mentre, per le BCC c'è stato un generale aumento del prezzo dei conti correnti.

94. Concentrandosi sui singoli profili, si può notare come tutti istituti di credito attuino delle strategie di prezzo differenti a seconda della clientela. Ad esempio, nel caso delle SpA (conti tradizionali) riduzioni rilevanti nel valore mediano dell'ISC per P1 si sono registrate nel 2009 (-15%) e nel 2011 (-32%), mentre negli stessi anni, gli altri profili sono stati caratterizzati da aumenti dell'ISC (circa +10% per P4 e P5, +5% circa per P3) o da variazioni minime (0,5% per P2). Per i conti *online*, variazioni discordanti si verificano nel 2008 (+11% per P1, -15%, -20%, -25% circa per gli altri). Negli altri anni, le variazioni dell'ISC hanno lo stesso segno ma

intensità differenti: nel 2011 +4% per P1, +30%/35% per P2 e P4, +22% per P3, +43% per P5.

95. Per le Banche Popolari, sia nel 2009 che nel 2011, il prezzo allo sportello per P1 risulta invariato, mentre, per gli altri profili la variazione registrata va dal -34% (P2 nel 2011) al +27% (P5 e P6 nel 2009). Come per le banche SpA, quindi, anche per le Banche Popolari la politica di prezzo non appare omogenea per i diversi profili. Ciò a dimostrazione che le differenti caratteristiche dei vari profili sono in grado di influenzare la strategia commerciale dell'offerta.

96. Per quanto riguarda le BCC si registrano variazioni con segni differenti nel 2010 e nel 2011 per i conti tradizionali mentre, per quelli *online*, ciò si verifica solo nel 2011.

97. Infine, alla luce di questa breve analisi, si può osservare come le differenti categorie di banche abbiano definito le loro strategie di prezzo in periodi differenti le une dalle altre, ovvero le variazioni più importanti all'ISC (sia aumenti che riduzioni) sono avvenute in anni diversi.

98. Ad esempio, per quanto riguarda i giovani (P1), le SpA hanno ridotto notevolmente i prezzi nel 2011 (-32% allo sportello) e nel 2010 (-46% *online*), mentre le Banche Popolari hanno realizzato le più grandi riduzioni ai prezzi nel 2012 (-9%) e nel 2011 (-35% *online*); infine, per le BCC le maggiori riduzioni si sono verificate nel 2009 (-14% allo sportello, -38% *online*). Lo stesso emerge per gli altri profili (2009 e 2011 per P2, 2010 per P3 e P6, 2008 per P4 e 2009 per P5).

99. In un'ottica più generale, i dati riportati mostrano, pertanto, che non esiste una politica di chiaro orientamento di alcuni profili verso alcune tipologie di banche (e viceversa di una particolare attenzione/concorrenza da parte di una tipologia di banca verso alcuni profili); piuttosto risulta come le SpA (oggetto tra l'altro delle più rilevanti concentrazioni) e le Banche Popolari abbiano fatto registrare le riduzioni più significative ai livelli di prezzo, almeno per alcuni profili, e ISC mediani tra i più convenienti.



Tab. 3.3.1 - ISC annuale per tipologia di banca (valori mediani)

	P1		P2		P3		P4		P5		P6	
	ISC	Var %	ISC	Var %	ISC	Var %	ISC	Var %	ISC	Var %	ISC	Var %
<b>Sportello</b>												
2007	67,99	-	79,19	-	111,12	-	118,52	-	53,50	-	110,50	-
2008	63,00	-7%	73,32	-7%	110,00	-1%	115,00	-3%	55,08	3%	110,50	0%
2009	53,64	-15%	73,45	0%	116,11	6%	123,68	8%	61,24	11%	110,58	0%
<b>Banche S.p.A.</b>												
2010	63,00	17%	73,32	0%	101,88	-12%	98,95	-20%	56,50	-8%	90,94	-18%
2011	42,70	-32%	74,30	1%	105,26	3%	110,12	11%	56,95	1%	84,34	-7%
2012	53,18	25%	78,08	5%	109,13	4%	120,05	9%	53,30	-6%	95,69	13%
<b>Banche Popolari</b>												
2007	71,73	-	84,83	-	114,38	-	126,55	-	52,54	-	98,94	-
2008	71,50	0%	89,30	5%	112,41	-2%	119,22	-6%	47,75	-9%	90,44	-9%
2009	71,50	0%	107,68	21%	132,50	18%	134,05	12%	60,61	27%	114,80	27%
2010	75,50	6%	103,62	-4%	128,28	-3%	132,28	-1%	57,52	-5%	110,27	-4%
2011	75,50	0%	68,82	-34%	104,53	-19%	111,04	-16%	50,00	-13%	95,69	-13%
2012	68,50	-9%	70,14	2%	107,69	3%	114,41	3%	51,11	2%	98,53	3%
<b>Banche Credito Cooperativo</b>												
2007	82,24	-	69,30	-	117,92	-	101,86	-	64,40	-	74,08	-
2008	71,10	-14%	69,30	0%	117,92	0%	101,86	0%	51,80	-20%	74,08	0%
2009	72,80	2%	69,65	1%	113,96	-3%	111,43	9%	47,15	-9%	80,19	8%
2010	70,25	-4%	83,00	19%	129,75	14%	132,37	19%	56,50	20%	101,36	26%
2011	88,50	26%	69,30	-17%	117,92	-9%	119,52	-10%	64,40	14%	107,32	6%
2012	88,50	0%	83,00	20%	131,60	12%	119,52	0%	64,40	0%	107,32	0%

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

Tab. 3.3.2 - ISC annuale per tipologia di banca (valori mediani)

	P1		P2		P3		P4		P5		P6	
	ISC	Var %	ISC	Var %	ISC	Var %	ISC	Var %	ISC	Var %	ISC	Var %
<b>Online</b>												
2007	39,14	-	46,40	-	73,70	-	71,70	-	14,83	-	53,90	-
2008	43,48	11%	34,50	-26%	63,56	-14%	62,96	-12%	12,00	-19%	53,00	-2%
2009	40,37	-7%	58,45	69%	72,29	14%	69,75	11%	20,67	72%	61,03	15%
<b>Banche S.p.A.</b>												
2010	21,90	-46%	34,45	-41%	52,93	-27%	44,07	-37%	16,90	-18%	53,25	-13%
2011	22,73	4%	44,72	30%	64,38	22%	59,33	35%	24,17	43%	52,11	-2%
2012	32,12	41%	42,30	-5%	66,60	3%	59,88	1%	26,11	8%	52,03	0%
2007	57,22	-	65,00	-	90,37	-	94,25	-	36,35	-	76,59	-
2008	54,92	-4%	73,21	13%	88,72	-2%	94,35	0%	32,50	-11%	65,20	-15%
2009	59,25	8%	86,68	18%	100,43	13%	100,76	7%	32,86	1%	80,00	23%
<b>Banche Popolari</b>												
2010	61,09	3%	74,84	-14%	97,76	-3%	100,76	0%	36,50	11%	82,50	3%
2011	39,50	-35%	49,13	-34%	77,47	-21%	77,81	-23%	34,90	-4%	54,23	-34%
2012	38,17	-3%	50,81	3%	83,02	7%	80,22	3%	34,90	0%	54,23	0%
2007	38,29	-	25,57	-	84,92	-	64,36	-	20,41	-	48,36	-
2008	38,29	0%	25,67	0%	84,92	0%	69,34	8%	20,41	0%	51,36	6%
2009	23,90	-38%	21,80	-15%	47,00	-45%	46,25	-33%	17,25	-15%	51,36	0%
<b>Banche Credito Cooperativo</b>												
2010	45,87	92%	56,23	158%	96,46	105%	83,71	81%	45,45	163%	75,91	48%
2011	68,00	48%	36,63	-35%	85,95	-11%	67,13	-20%	27,57	-39%	55,09	-27%
2012	68,00	0%	36,63	0%	85,95	0%	67,13	0%	27,57	0%	55,40	1%

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

## Tipologie di banche e prezzi d'offerta

### 1) Banche SpA

Nel periodo 2007-2012 il prezzo dei conti correnti tradizionali, misurato attraverso l'Indicatore Sintetico di Costo, risulta sostanzialmente stabile ad esclusione dei profili relativi ai giovani (P1) e ai pensionati con operatività maggiore (P6), per i quali i prezzi si sono ridotti. Per i conti *online* si è avuta una riduzione generale dell'ISC per tutti i profili di utenza.

Le maggiori spinte alla riduzione dei prezzi si sono registrate nel 2011 per i conti tradizionali e nel 2010 per quelli *online*.

### 2) Banche Popolari

Riduzioni nei valori dell'ISC si sono avute per tutti i profili di utenza, anche se le maggiori diminuzioni dei prezzi per la tenuta e movimentazione dei conti correnti si sono registrate soprattutto per quelli *online*.

In relazione alla dinamica dei prezzi, si può notare come il 2011 e il 2012 siano gli anni in cui l'ISC si è ridotto con maggiore intensità.

### 3) Banche di Credito Cooperativo

Nel periodo 2007-2012, indipendentemente dal profilo di utenza e dal canale di operatività (sportello, *online*), i valori relativi all'ISC risultano in aumento.

Nonostante il generale aumento dei prezzi dei conti correnti, il 2009 è stato un anno caratterizzato da una generale riduzione dei valori dell'ISC. Ad ogni modo, soprattutto per i conti *online*, parte di tali vantaggi per i consumatori è stata erosa dal forte aumento dei prezzi che si è avuto nel 2010.

## 3.2.4 – I prezzi dei conti correnti alla luce della concentrazione della domanda verso un numero limitato di banche

100. L'analisi della distribuzione dell'ISC fin qui condotta (basata su mediane e percentili) è utile al fine di descrivere l'articolazione l'offerta dei conti correnti più diffusi nei singoli istituti di credito.

101. Per effettuare uno studio più completo dei dati disponibili e per cogliere l'importanza del ruolo svolto dalla domanda nelle interazioni di mercato, si ritiene di particolare interesse descrivere anche l'atteggiamento dei consumatori rispetto alle offerte delle varie banche, oltre a misurare l'impatto di ciò sulla spesa sostenuta dai correntisti. A tal fine, si è analizzato il numero dei conti correnti accesi da persone fisiche presso i singoli istituti di credito facenti parte del campione. Infatti, grazie a questo elemento è possibile comprendere il "peso" in termini di numerosità di conti accessi presso le varie banche, e quindi l'incidenza della loro offerta commerciale rispetto alle altre.

102. Una sintesi di questa informazione è contenuta nella Tabella 3.4 che, per i vari anni, mostra la concentrazione nel settore, misurabile attraverso il *Concentration Ratio* (CR4). Nello specifico, il CR4 corrisponde alla somma della percentuale dei correntisti che, all'interno del campione oggetto dell'indagine conoscitiva, hanno acceso un conto corrente presso le prime quattro banche (per numerosità di correntisti).

**Tab. 3.4 - Concentrazione all'interno del campione**

<b>Concentration Ratio - CR4</b>	
<b>2007</b>	63,5%
<b>2008</b>	59,2%
<b>2009</b>	59,5%
<b>2010</b>	64,5%
<b>2011</b>	61,8%
<b>2012</b>	62,0%

*Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine*

103. I risultati mostrano che presso le quattro banche con numero di clienti maggiore vengono accesi più della metà dei conti correnti totali, con dei valori del CR4 che vanno dal 63,5% nel 2007 al 62% nel 2012. Ciò evidenzia come una parte molto significativa della domanda tenda a concentrarsi verso un numero relativamente ridotto di istituti di credito; è pertanto l'offerta economica di tali banche ad incidere in modo rilevante nel determinare la spesa complessiva dei consumatori per la tenuta e movimentazione dei loro conti correnti. Al fine di valorizzare questo aspetto, nella parte che segue si analizzano gli indicatori di prezzo dei conti correnti (ISC) calcolati, diversamente da quanto sopra svolto, ponderando ogni banca per il numero dei suoi correntisti.

#### ***Andamento dell'ISC ponderato per il numero di correntisti di ciascuna banca***

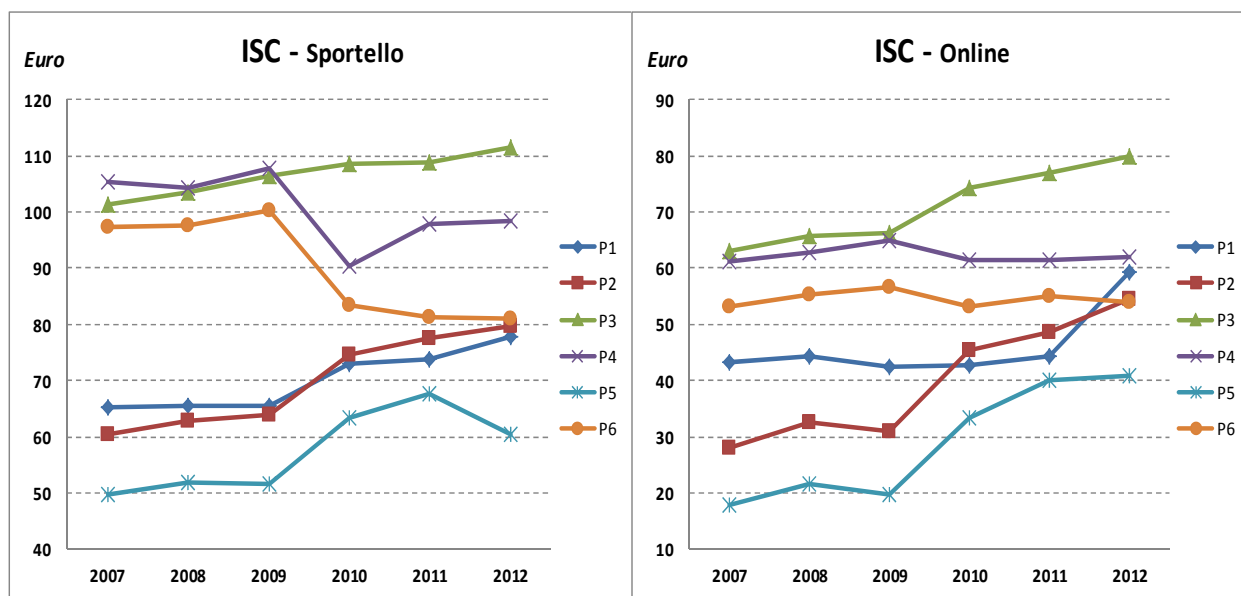
104. Al fine di tenere in considerazione la concentrazione dei correntisti e, pertanto, il differente "peso" dell'offerta economica delle varie banche, sono stati analizzati gli indicatori di prezzo dei conti correnti (ISC) calcolati, diversamente da quanto precedentemente svolto, ponderando ogni banca per il numero dei suoi correntisti

105. Contrariamente a quanto evidenziato nella descrizione dei prezzi d'offerta (valori mediani), i prezzi (per i c/c tradizionali) ponderati per il numero di conti correnti accesi nelle varie banche, sono aumentati per tutti i profili ad esclusione di quelli con maggiore operatività (P4 e P6), che hanno registrato una riduzione. Per ciò

che concerne i conti *online*, inoltre, gli aumenti di prezzo sono stati generali e di intensità molto superiore rispetto a quelli verificatisi per i conti allo sportello. Questi risultati sono illustrati nella Figura 3.4 e nella Tabella 3.5 che riportano rispettivamente, per i vari profili di utenza e per i differenti canali di operatività (sportello e *online*), la variazione percentuale registrata per il periodo che va dal 2007 al 2012, il tasso di aumento/riduzione annuale medio (CAGR) e il valore medio ponderato dell'ISC<sup>16</sup>.

106. Come si vede, il prezzo dei conti tradizionali delle famiglie e dei pensionati con operatività maggiore (P4 e P6) si sono ridotti rispettivamente dell'1,3% e del 3,6% medio annuo (CAGR), mentre gli aumenti medi annuali maggiori si sono avuti per P1 e P5 (+3,6% circa) e per P2 (+5,7%). Per quanto riguarda i conti *online*, gli aumenti medi annuali registrati vanno dallo 0,2% circa per P4 e P6 fino ad arrivare al 14%-18% per P2 e P5.

Fig. 3.4 - Andamento dei valori dell'ISC medio ponderato (\*)



(\*) ponderazione effettuata in base numero di c/c accessi da persone fisiche presso ogni banca

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

<sup>16</sup> La media è stata calcolata ponderando i valori dell'ISC per il numero di conti correnti accessi presso i differenti istituti di credito facenti parte del campione. Tale strumento di ponderazione è stato utilizzato per ottenere una misura quantitativa dell'importanza delle singole banche le une rispetto alle altre.

**Tab. 3.5 - Variazioni dei valori medi ponderati dell'ISC**

<i>Sportello</i>	<b>CAGR</b>	<b>Var % (2007,2012)</b>	<i>Online</i>	<b>CAGR</b>	<b>Var % (2007,2012)</b>
<b>P1</b>	3,6%	19,2%	<b>P1</b>	6,5%	37,0%
<b>P2</b>	5,7%	32,0%	<b>P2</b>	14,1%	93,5%
<b>P3</b>	1,9%	10,0%	<b>P3</b>	4,9%	27,1%
<b>P4</b>	-1,3%	-6,4%	<b>P4</b>	0,2%	1,1%
<b>P5</b>	3,9%	21,3%	<b>P5</b>	17,9%	127,9%
<b>P6</b>	-3,6%	-16,8%	<b>P6</b>	0,3%	1,5%

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

107. Nello specifico, i risultati ottenuti per i singoli profili sono:

- **Giovani (P1)** – per i conti tradizionali l'ISC è passato da 65 euro nel 2007 a 78 euro nel 2012 (+20%), mentre per quelli *online* si è passati da 43 euro nel 2007 a 59 euro nel 2012 (+37%);
- **Famiglie con operatività bassa (P2)** – i prezzi dei conti tradizionali sono aumentati del 32% (60 euro nel 2007, 79 nel 2012), quelli *online* sono aumentati del 93% (28 euro nel 2007, 54 nel 2012);
- **Famiglie con operatività media (P3)** – l'ISC è aumentato del 10% allo sportello (101 euro nel 2007, 111 nel 2012), mentre quello *online* è aumentato del 27% (63 euro nel 2007, 80 nel 2012);
- **Famiglie con operatività elevata (P4)** – si è avuta una riduzione del 6,4% dell'ISC allo sportello che è passato da 105 euro nel 2007 a 98 euro nel 2012. Per i conti con operatività via internet l'ISC ha visto un aumento pari a circa l'1%, assumendo un valore pari a circa 61 euro;
- **Pensionati con operatività bassa (P5)** – il prezzo dei conti tradizionali è aumentato del 21% rispetto al 2007 (da 49 euro a 60 nel euro nel 2012), quello dei conti *online* è aumentato del 128% passando da 18 euro circa nel 2007 a 41 euro nel 2012;
- **Pensionati con operatività media (P6)** – si è avuto un calo del 17% per il prezzo dei conti tradizionali (97 euro nel 2007, 81 nel 2012), mentre l'aumento dei prezzi sui conti *online* è stato pari all'1,5% (ISC pari a 53 euro circa).

108. Si noti, per inciso, che i risultati relativi all'andamento dell'ISC ponderato risultano coerenti rispetto a quelli presentati nel precedente paragrafo relativi alla variazione dell'ISC nel tempo alla luce delle differenti forme societarie delle banche. La presente analisi, infatti, si concentra sull'impatto della dimensione (per numero di correntisti) delle banche sul livello dell'ISC, mostrando che sono gli istituti di credito

più grandi a far registrare un aumento dei prezzi, soprattutto nell'ultimo biennio. Viceversa, l'analisi per forma societaria mostra come le Banche SpA (nel loro aggregato, ovvero indipendentemente dalla loro dimensione) abbiano offerto i conti correnti a condizioni più aggressive.

109. L'analisi qui condotta, basata sull'ISC ponderato mostra un andamento del prezzo per la tenuta e movimentazione dei conti correnti differente rispetto a quello descritto nelle precedenti sezioni del capitolo. In particolare, mentre l'analisi dei prezzi d'offerta dei vari conti correnti (basata sui valori mediani) faceva registrare anche dei miglioramenti nelle condizioni economiche, soprattutto per i conti *online* e per alcuni profili dei conti tradizionali, quella della spesa sostenuta dai correntisti (basata sui valori medi ponderati) fa registrare dei sostanziali incrementi di prezzo, ad esclusione delle famiglie e dei pensionati con operatività maggiore allo sportello. Ciò evidenzia, in estrema sintesi, che la parte di domanda più fidelizzata non è riuscita a beneficiare del miglioramento delle condizioni economiche registrato, ovvero dell'esistenza di conti correnti offerti a prezzi più convenienti e, pertanto, sostiene una spesa annuale maggiore.

110. Per quanto riguarda le dinamiche annuali dei valori medi ponderati dell'ISC riferito ai conti allo sportello (Tabella 3.5), differentemente da quanto registrato per i relativi valori mediani (diminuzioni consistenti nel 2009 e nel 2011, come riportato nelle Tabelle 3.2.2 e 3.2.5), essi sono rimasti sostanzialmente invariati rispetto all'anno precedente, oppure in aumento di un ammontare massimo pari all'8%, se si fa eccezione per il profilo 6 (diminuito del 2,5% nel 2011). Con riferimento ai conti *online*, nel 2009 si sono registrate delle diminuzioni di costo solo per P1, P2 e P5, mentre nel 2011 i prezzi sono saliti sistematicamente. Infine, si noti come per i profili che hanno visto ridursi l'ISC allo sportello (valori ponderati) nel periodo di riferimento, una decisiva spinta alla diminuzione dei prezzi si è avuta nel 2010 (-16% per P4 e P6), mentre nello stesso anno l'analisi dell'offerta (valori mediani) non faceva registrare delle modifiche significative. Anzi, nel 2010 il prezzo dei correnti *online* per P6 è salito del 21% (si veda la Tab. 3.2.5).

**Tab. 3.5 - ISC annuale medio ponderato (\*)**

Sportello	P1		P2		P3		P4		P5		P6	
	ISC	Var %	ISC	Var %	ISC	Var %	ISC	Var %	ISC	Var %	ISC	Var %
2007	65,26	-	60,29	-	101,42	-	105,24	-	49,70	-	97,34	-
2008	65,62	0,6%	62,88	4,3%	103,39	1,9%	104,36	-0,8%	51,86	4,3%	97,63	0,3%
2009	65,57	-0,1%	63,86	1,6%	106,36	2,9%	107,84	3,3%	51,65	-0,4%	100,17	2,6%
2010	72,94	11,2%	74,56	16,8%	108,58	2,1%	90,42	-16,2%	63,28	22,5%	83,33	-16,8%
2011	73,77	1,1%	77,52	4,0%	108,76	0,2%	97,87	8,2%	67,59	6,8%	81,28	-2,5%
2012	77,78	5,4%	79,56	2,6%	111,58	2,6%	98,50	0,6%	60,31	-10,8%	81,01	-0,3%

Online	P1		P2		P3		P4		P5		P6	
	ISC	Var %	ISC	Var %	ISC	Var %	ISC	Var %	ISC	Var %	ISC	Var %
2007	43,31	-	28,15	-	63,08	-	61,26	-	17,98	-	53,12	-
2008	44,46	2,7%	32,65	16,0%	65,76	4,3%	62,88	2,6%	21,55	19,9%	55,23	4,0%
2009	42,55	-4,3%	31,01	-5,0%	66,39	1,0%	65,02	3,4%	19,87	-7,8%	56,77	2,8%
2010	42,73	0,4%	45,45	46,6%	74,17	11,7%	61,58	-5,3%	33,33	67,7%	53,30	-6,1%
2011	44,23	3,5%	48,65	7,0%	76,93	3,7%	61,49	-0,1%	40,17	20,5%	54,99	3,2%
2012	59,32	34,1%	54,46	11,9%	80,17	4,2%	61,94	0,7%	40,97	2,0%	53,94	-1,9%

(\*) ponderazione effettuata in base numero di c/c accessi da persone fisiche per ogni banca

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

### **Analisi delle differenze rilevate tra valori mediani e valori ponderati dell'ISC**

111. Alla luce del differente andamento temporale della spesa per la tenuta/movimentazione dei conti correnti (valori ponderati) rispetto all'evoluzione dei prezzi d'offerta (valori mediani), appare interessante mettere a confronto diretto tali grandezze. In tale modo, infatti, risulta possibile comprendere se ci siano delle differenze sostanziali e rilevanti tra quanto effettivamente pagato dai consumatori alla luce della loro concentrazione verso un numero ristretto di istituti di credito (ISC medio ponderato) e i prezzi d'offerta disponibili sul mercato (valori mediani dell'ISC).

112. I risultati di tale tipo di analisi sono contenuti nelle Figure 3.5 e 3.6 che, per i vari anni e per i differenti profili di utenza, illustrano la differenza tra il valore dell'ISC medio ponderato e il valore mediano. Nello specifico, prendendo in considerazione il profilo 1 (giovani) per i conti tradizionali (allo sportello) nel 2012, la figura mostra la differenza tra l'ISC ponderato, pari a 77,78 euro, e il valore mediano dell'ISC registrato lo stesso anno, pari a 58,45 euro. La differenza tra questi due dati, pari a 19,33 euro, corrisponde al valore riportato nelle figure che si stanno analizzando.



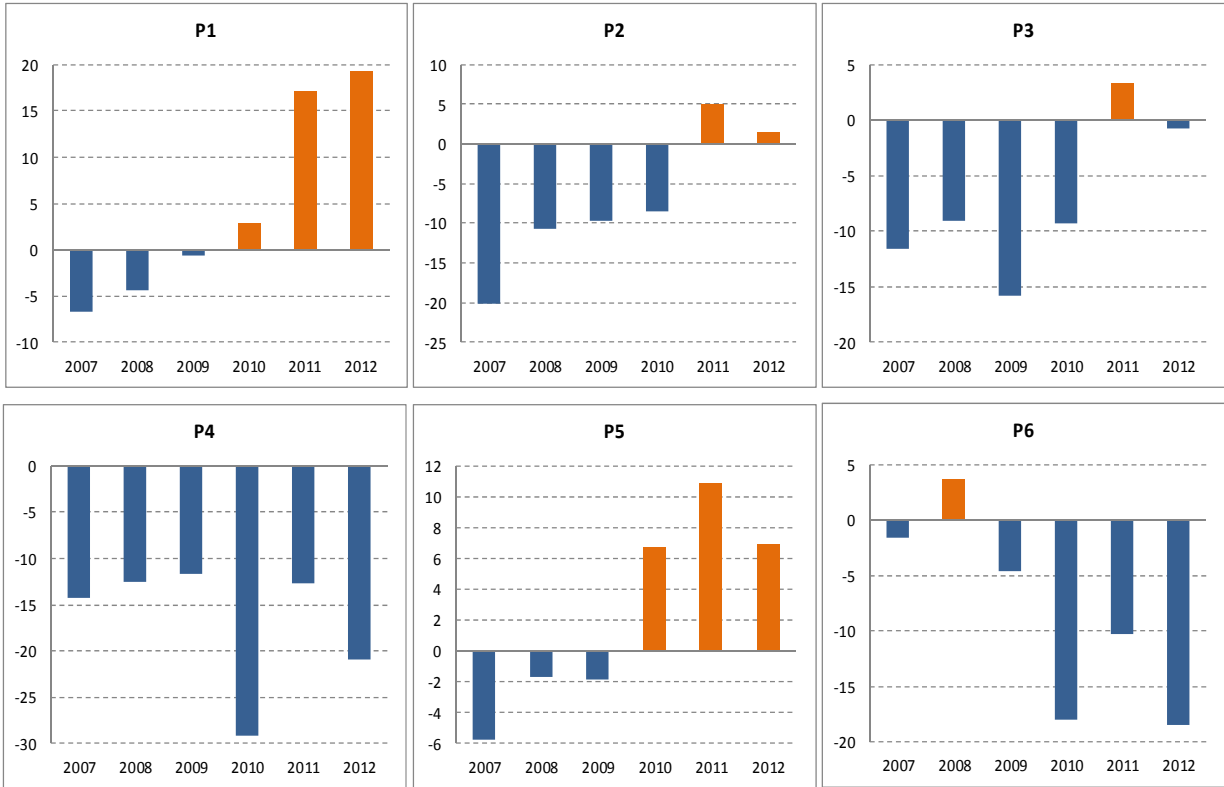
113. Come mostrano i dati, ad esclusione delle famiglie e dei pensionati con operatività maggiore allo sportello, la spesa sostenuta dai consumatori, che i primi anni risultava minore del livello mediano del prezzo d'offerta, è andata aumentando progressivamente fino a superare tale livello.

114. Per quanto riguarda i conti tradizionali, questo risultato è particolarmente evidente per i giovani (P1). Infatti, mentre nel 2007 la spesa per il conto corrente (ISC ponderato) risultava minore di circa 7 euro rispetto al livello del prezzo mediano, nel 2012, a seguito di un progressivo aumento, la spesa era più elevata rispetto ai prezzi d'offerta di circa 20 euro. Lo stesso vale anche per i profili 2, 3 e 5, anche se le entità delle variazioni sono differenti.

115. Relativamente ai profili 4 e 6, viceversa, si è registrata un'ulteriore riduzione della spesa per i conti correnti rispetto ai prezzi d'offerta. In particolare, per P4 (famiglie con operatività elevata), nel 2007 la spesa era di circa 15 euro inferiore del prezzo mediano d'offerta mentre, nel 2012, tale differenza era pari a circa 20 euro. Per P6 (pensionati con operatività media) nel 2007 la spesa risultava più o meno allineata ai prezzi medi dell'offerta mentre, nel 2012, tale spesa risultava inferiore di un valore pari a circa 18 euro rispetto al prezzo mediano.

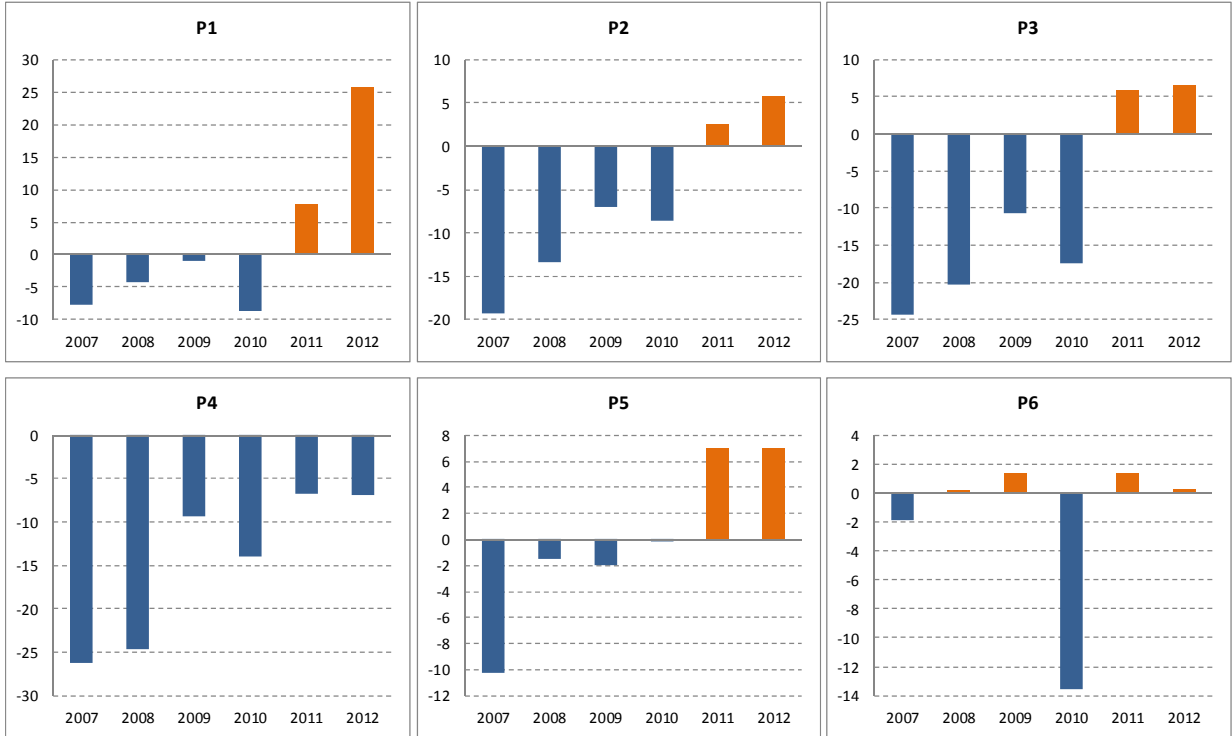
116. Prendendo in considerazione i conti correnti *online*, si può osservare un generale aumento della spesa per la tenuta/movimentazione (ISC ponderato) rispetto ai valori medi dei prezzi offerti. Ad esclusione di P4, la spesa che nel 2007 risultava inferiore dei prezzi medi d'offerta, nel 2012 risulta essere superiore a questi. Particolarmente significativi sono gli aumenti registrati per P1, P2 e P3. Per quanto riguarda P4, si noti che nonostante la spesa risulti comunque inferiore dei prezzi medi, la differenza tra questi due livelli si è ridotta notevolmente nel tempo (-26 euro circa nel 2007, -7 circa nel 2012).

**Fig. 3.5 - ISC Sportello: differenza tra valori ponderati e mediiani (Euro)**



Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

**Fig. 3.6 - ISC Online: differenza tra valori ponderati e mediiani (Euro)**



Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

### ***Considerazioni preliminari su trend dei prezzi e concentrazione della domanda***

118. Da quanto esposto in questo e nei precedenti paragrafi, si può sottolineare l'importanza che risiede nell'analizzare l'andamento dei prezzi per la tenuta dei conti correnti alla luce del comportamento della domanda, che può essere caratterizzata da un certo grado di fidelizzazione o, piuttosto, essere dinamica e mobile. Infatti, in assenza di una domanda mobile, i correntisti beneficiano solo in termini astratti dell'offerta di conti più vantaggiosi. A testimonianza di ciò, è stato mostrato che quando l'ISC viene pesato in base alla distribuzione dei correntisti tra le banche, la spesa media mostra andamenti spesso crescenti, ovvero in contrasto con quanto emerso per i valori mediani dell'offerta che, come descritto, ha fatto registrare anche dei miglioramenti nelle condizioni economiche.

119. Nello specifico, la mobilità cui si fa riferimento può essere di duplice tipo: intrabancaria e interbancaria. Per mobilità intrabancaria si intende la possibilità di cambiare tipo di conto corrente all'interno di quelli offerti dallo stesso istituto di credito, mentre con quella interbancaria si intende la possibilità di diventare cliente di una banca differente.

120. La scarsa mobilità tra banche può essere spiegata dalla presenza di un elevato grado di fidelizzazione del cliente che, una volta scelto l'istituto bancario di riferimento, può non ritenere vantaggioso sostenere i costi di ricerca necessari all'individuazione di un conto corrente più economico. Inoltre, si noti che la mobilità del consumatore è disincentivata anche dalla presenza di elementi contrattuali in grado di generare un aumento degli *switching costs* da sostenere in caso di migrazione da un istituto di credito a un altro. Si pensi, ad esempio, al caso in cui al conto corrente siano collegati altri servizi bancari come l'erogazione del mutuo e il conto titoli. In tali casi, infatti, il legame tra più servizi può aumentare i costi collegati alla migrazione del correntista da una banca all'altra.

121. Appare importante sottolineare come i costi di ricerca possono influenzare in modo negativo anche la mobilità all'interno dello stesso istituto di credito. Infatti, in presenza di un'offerta dinamica, mutevole, che aggiorna spesso i propri prezzi creando dei conti correnti più vantaggiosi ma differenti da quelli già accesi, i clienti vedono crescere anche il costo informativo necessario all'individuazione dell'offerta più conveniente presso la loro banca.

### **La concentrazione dei correntisti e i relativi prezzi (ISC) medi ponderati**

La domanda di conti correnti risulta particolarmente concentrata. In particolare, il *Concentration Ratio (CR4)*, che corrisponde alla somma della percentuale di correntisti che hanno accesso un conto corrente presso le prime quattro banche (per numero di correntisti), mostra che il 60% dei consumatori accende un conto corrente presso i primi quattro istituti di credito.

Tale elemento influenza in modo rilevante i prezzi dei conti correnti che, se ponderati per il numero di conti accesi presso le singole banche, risultano caratterizzati da un generale aumento nel periodo di riferimento dell'indagine (2007-2012). Ne deriva che gli istituti di credito più grandi, ovvero quelli con un maggiore numero di correntisti, hanno fatto registrare un sostanziale aumento dei prezzi.

In particolare, per quanto riguarda i conti tradizionali (allo sportello), sono le famiglie e i pensionati con operatività maggiore (P4 e P6), gli unici profili di utenza caratterizzati da riduzioni nei valori dell'ISC, pari rispettivamente all'1,3% e al 3,6% medio annuo. Per tutti gli altri profili di utenza i prezzi nel 2012, rispetto al 2007, sono aumentati di un ammontare che va dal 10% (P3, famiglie con operatività media), al 20% (P1 e P5, giovani e pensionati con operatività bassa), fino a raggiungere il 30% (P2, famiglie con operatività bassa).

Prendendo in considerazione i conti *online*, gli aumenti sono stati generali per tutti i profili. Gli incrementi maggiori nei valori dell'ISC si sono avuti per i pensionati e le famiglie con operatività minore (P5 e P2), che hanno registrato una variazione tra il 2007 e il 2012 pari rispettivamente al 128% e al 94%. Particolarmente rilevanti sono anche gli aumenti registrati per i giovani (P1) e per le famiglie con operatività media (P3), che sono stati di un ammontare pari al 30%.

Infine, comparando i prezzi d'offerta precedentemente descritti (si vedano le precedenti sezioni dell'indagine) con i valori dell'ISC ottenuti attraverso l'esercizio di ponderazione, emerge che la spesa sostenuta dai consumatori, che i primi anni risultava minore del livello mediano del prezzo d'offerta, è andata aumentando progressivamente fino a superare tale livello mediano.

### **3.3 – Le principali voci di spesa dei conti correnti**

122. Come è stato illustrato in precedenza, l'ISC viene calcolato sommando tutte le spese e le commissioni addebitate nel corso dell'anno al cliente che effettua un certo numero e un certo tipo di operazioni tramite il conto corrente da lui scelto. La Tabella 3.6 illustra le voci di spesa utilizzate per il calcolo dell'ISC a seconda del profilo di utenza e del canale di operatività (*online* o allo sportello). Oltre a ciò, la tabella in esame evidenzia quali voci di spesa risultano a carattere non gratuito, mostrando la percentuale di banche/conti correnti<sup>17</sup> che, per le varie operazioni, prevedono dei costi non nulli.

---

<sup>17</sup> A tal proposito, si ricorda che nell'ambito della presente indagine conoscitiva è stato chiesto alle banche di indicare quale sia il conto corrente più conveniente per i vari anni e per i vari profili e, infine, di specificare il costo previsto da

123. Tra le varie voci alcune appaiono di particolare interesse. Per quanto riguarda la disposizione di un bonifico nazionale (voci di spesa 2.7.2 e 2.7.3 nella Tabella 3.6) sono state registrate delle percentuali particolarmente elevate che mostrano come tali operazioni risultino gratuite solo per una ristretta minoranza di conti correnti. In particolare, la quasi totalità delle banche (96%) addebita un costo per l'utilizzo di bonifici disposti allo sportello; inoltre, una parte significativa (60%-70%) applica commissioni anche per effettuare bonifici tramite *internet*.

124. Anche il numero di banche che addebitano commissioni in caso di prelievi di contante effettuati presso altri istituti di credito o in altri paesi membri dell'UE (voci di spesa 2.1.3 e 2.1.4) è particolarmente elevato: circa il 55%-60% delle banche richiede il pagamento di una commissione per effettuare tali operazioni. Inoltre, considerando che tale percentuale non si riduce in modo rilevante per i conti correnti *online*, anche in questo caso non si registrano particolari vantaggi derivanti dalla scelta di un conto che preveda operatività tramite *internet*. Questa tipologia di conto, viceversa, risulta vantaggiosa per l'invio dell'estratto conto (voce 1.6) e per le comunicazioni di trasparenza (voce 1.5). Infatti, i conti correnti *online* che prevedono delle commissioni per tali voci sono circa il 30% in meno.

125. Per quanto riguarda le operazioni che caratterizzano i singoli profili, si può notare che per i giovani (P1) il 70% delle banche prevede un canone per le carte prepagate e delle commissioni in caso di ricarica (voci di spesa 2.2.1 e 2.2.2). Lo stesso accade per le famiglie e i pensionati con operatività maggiore (P4 e P6), che sostengono dei costi per il canone e per l'invio dell'estratto conto delle carte di credito (commissioni nel 60/70% dei casi per le voci di spesa 2.4.1 e 2.4.2). Infine, circa il 30% dei conti per le famiglie prevedono dei costi in caso di addebito della rata del mutuo sul conto corrente (voce 2.6.1).

126. Andando a illustrare il livello dei costi massimi applicati alle singole operazioni (Tabella 3.6.1), si evidenzia che esso risulta pari a circa 3 euro a operazione, senza una netta distinzione tra conti tradizionali e quelli *online*, per l'attività di rendicontazione e per i pagamenti *routinari*. In particolare, l'addebito della rata del mutuo e l'invio dell'estratto conto raggiungono un prezzo massimo di 3 euro (voci 2.6.1 e 1.6), mentre sono pari a 2,7 euro i prezzi massimi relativi alla domiciliazione delle utenze (voce 2.5.2), ai pagamenti di imposte o tasse (voce 2.5.3) e all'accredito dello stipendio e della pensione (voce 2.7.1). Invece, per quanto riguarda la richiesta dell'elenco dei movimenti, che se effettuata allo sportello (voce 1.1) può costare fino a 2,2 euro, il costo richiesto risulta pari ad massimo di 60 centesimi tramite il canale *online* (voce 1.2).

127. In merito all'utilizzo del contante, dall'analisi dei costi massimi delle singole operazioni, si può verificare l'esistenza o meno di incentivi all'uso di strumenti di pagamento alternativi. In particolare, l'utilizzo di quest'ultimi è incentivato qualora a

---

tale conto corrente per le varie voci di spesa. Pertanto, ad ogni banca risulta associato un singolo conto corrente, per ogni profilo, che costituisce la propria migliore offerta per i vari anni.

tali modalità di pagamento alternative siano associate commissioni inferiori rispetto a quelle previste per le operazioni che presuppongono la disponibilità di banconote.

128. Prendendo in esame il caso in cui il correntista debba effettuare un pagamento, il prelievo di contante allo sportello (voce 1.3) o tramite carta di debito presso altre banche (voce 2.1.3) prevede una commissione massima pari a circa 2,5-3 euro. Commissioni dello stesso ordine di grandezza si registrano anche per effettuare pagamenti tramite assegni (voce 2.5.1), per disporre bonifici tramite internet (voce 2.7.3) e per effettuare ricariche di carte prepagate (voce 2.2.2). Ne deriva, pertanto, che l'alto livello delle commissioni massime richieste per effettuare pagamenti tramite canali alternativi, soprattutto quelli effettuabili tramite internet (bonifici), non disincentiva il correntista all'utilizzo del contante.

129. Si noti, inoltre, che dall'analisi dei costi delle singole voci di spesa emerge che vi è addirittura una banca che applica una commissione pari a 2,7 euro nel caso di ricevimento di un bonifico (voce di spesa 2.7.4).

130. Infine, come elemento conclusivo dell'analisi delle varie voci di spesa che compongono l'ISC, appare interessante sottolineare come effettuare operazioni presso le filiali delle varie banche risulti più oneroso. Infatti, effettuare un bonifico verso l'Italia allo sportello ha un costo massimo che può raggiungere 6,8 euro, mentre, per la stessa operazione, se effettuata tramite *internet*, il costo massimo risulta pari a 3,5 euro. Lo stesso vale per la richiesta dell'elenco dei movimenti effettuati (2,2 euro allo sportello e 0,6 euro tramite canali alternativi) e, marginalmente, per il prelievo del contante. Infatti, per questa tipologia di operazione il vantaggio risulta evidente se il prelievo viene effettuato presso la propria banca (fino a 3,5 euro allo sportello, costo nullo se effettuato tramite ATM), ma per il prelievo ATM presso istituti di credito differenti il costo massimo, che generalmente è pari a 2,3 euro, può arrivare fino a 5,8 euro per il profilo 4 (famiglie con operatività elevata).

131. Alla luce delle osservazioni fatte nel presente paragrafo, pertanto, emerge che, al fine di disincentivare in modo significativo l'utilizzo del contante da parte dei consumatori, sarebbe necessaria un'ulteriore spinta concorrenziale nell'offerta dei servizi di pagamento alternativi. Infatti, tenendo in considerazione la forte propensione all'utilizzo di contante che caratterizza il mercato italiano<sup>18</sup>, il livello delle commissioni richieste per effettuare pagamenti attraverso strumenti alternativi, si pensi in particolare ai bonifici, risulta tuttora elevato e, pertanto, incapace di incentivare il maggiore utilizzo di tali forme di pagamento.

---

<sup>18</sup> Evidenza empirica della maggiore propensione dei consumatori italiani all'utilizzo del contante si trova, ad esempio, in European Commission, 2009, *Data collection for prices of current account provided to consumers*. In particolare, secondo quanto riportato in tale studio (pag. 117), l'Italia rientra tra i paesi caratterizzati da una spiccata preferenza per l'uso del contante, visto che il 64% delle transazioni totali viene effettuato utilizzando banconote.

**Tab. 3.6 - Struttura dell'ISC e voci di costo attive (dati al 30/06/2012)**

	P1		P2		P3		P4		P5		P6		
	Sportello	Online	Sportello	Online	Sportello	Online	Sportello	Online	Sportello	Online	Sportello	Online	
<b>1 OPERATIVITA' CORRENTE</b>													
1.1	elenco movimenti allo sportello	33%	-	33%	-	33%	-	33%	-	33%	-	33%	-
1.2	elenco movimenti tramite canali alternativi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
1.3	prelievo contante allo sportello	24%	-	18%	-	24%	-	20%	-	18%	-	20%	-
1.4	versamenti in contante e assegni	18%	18%	18%	20%	18%	17%	20%	20%	12%	12%	13%	13%
1.5	comunicazione trasparenza	47%	14%	50%	17%	50%	17%	50%	17%	47%	17%	47%	17%
1.6	invio estratto conto	50%	14%	52%	20%	50%	20%	47%	20%	50%	17%	47%	20%
<b>2 SERVIZI DI PAGAMENTO</b>													
<b>2.1 carta di debito</b>													
2.1.1	canone	20%	20%	29%	23%	24%	20%	24%	20%	29%	24%	24%	20%
2.1.2	prelievo presso propria banca	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2.1.3	prelievo presso altra banca	53%	47%	62%	56%	56%	56%	62%	56%	56%	56%	56%	56%
2.1.4	prelievo ATM paesi UE	59%	53%	65%	59%	59%	59%	65%	59%	59%	59%	59%	59%
<b>2.2 carta prepagata</b>													
2.2.1	canone una tantum	68%	68%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.2.2	ricariche tramite internet	68%	68%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>2.3 operazioni di pagamento con carta Pagobancomat</b>													
2.3.1	operazioni	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
<b>2.4 carta di credito</b>													
2.4.1	canone	-	-	-	-	59%	56%	56%	50%	-	-	59%	53%
2.4.2	invio estratto conto	-	-	-	-	76%	53%	76%	50%	-	-	76%	53%
<b>2.5 assegni, utenze, imposte</b>													
2.5.1	pagamenti con assegni	26%	29%	32%	38%	32%	38%	30%	32%	30%	32%	26%	29%
2.5.2	domiciliazione utenze	15%	11%	17%	8%	12%	8%	17%	8%	8%	5%	11%	8%
2.5.3	pagamenti imposte o tasse	5%	8%	5%	8%	5%	8%	5%	8%	5%	8%	5%	8%
<b>2.6 pagamenti ricorrenti</b>													
2.6.1	rata mutuo - addebito in CC	-	-	32%	24%	35%	26%	35%	26%	-	-	-	-
2.6.2	finanziamento rate acquisti - addebito in CC	-	-	35%	29%	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>2.7 bonifici</b>													
2.7.1	accredito stipendio o pensione	6%	6%	6%	6%	6%	6%	6%	6%	8%	6%	8%	6%
2.7.2	verso l'Italia disposti allo sportello con addebito CC	96%	-	96%	-	96%	-	96%	-	91%	-	91%	-
2.7.3	verso l'Italia disposti tramite Internet	65%	56%	71%	59%	71%	62%	65%	56%	-	56%	59%	56%
2.7.4	pagamenti ricevuti tramite bonifico	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

**Tab. 3.6.1 - Costi massimi delle singole voci di costo (dati al 30/06/2012)**

		P1		P2		P3		P4		P5		P6	
		Sportello	Online	Sportello	online	Sportello	online	Sportello	online	Sportello	online	Sportello	online
<b>1</b>	<b>OPERATIVITA' CORRENTE</b>												
1.1	elenco movimenti allo sportello	2,2	-	2,2	-	2,2	-	2,2	-	2,2	-	2,2	-
1.2	elenco movimenti tramite canali alternativi	0,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3	prelievo contante allo sportello	2,7	-	3,5	-	2,7	-	3,5	-	2,7	-	2,7	-
1.4	versamenti in contante e assegni	2,7	2,7	3,5	3,5	2,7	2,7	3,5	3,5	2,7	2,7	2,7	2,7
1.5	comunicazione trasparenza	2,3	1,4	2,3	1,4	2,3	1,4	2,3	1,4	2,3	1,4	2,3	1,4
1.6	invio estratto conto	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>2</b>	<b>SERVIZI DI PAGAMENTO</b>												
<b>2.1</b>	<b>carta di debito</b>												
2.1.1	canone	20	20	20	20	45	45	45	45	20	20	45	45
2.1.2	prelievo presso propria banca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.3	prelievo presso altra banca	2,3	2,3	2,3	2,3	2,3	2,3	5,8	5,8	2,3	2,3	2,3	2,3
2.1.4	prelievo ATM paesi UE	3	3	6	6	3	3	3	3	6	6	6	6
<b>2.2</b>	<b>carta prepagata</b>												
2.2.1	canone una tantum	12,5	12,5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.2.2	ricariche tramite internet	2	2,5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>2.3</b>	<b>operazioni di pagamento con carta Pagobancomat</b>												
2.3.1	operazioni	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
<b>2.4</b>	<b>carta di credito</b>												
2.4.1	canone	20	20	20	20	45	45	45	45	20	20	45	45
2.4.2	invio estratto conto	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
<b>2.5</b>	<b>assegni, utenze, imposte</b>												
2.5.1	pagamenti con assegni	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7
2.5.2	domiciliazione utenze	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7
2.5.3	pagamenti imposte o tasse	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7
<b>2.6</b>	<b>pagamenti ricorrenti</b>												
2.6.1	rata mutuo - addebito in CC	-	-	3	3	3	3	3	3	-	-	-	-
2.6.2	finanziamento rate acquisti - addebito in CC	-	-	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>2.7</b>	<b>bonifici</b>												
2.7.1	accredito stipendio o pensione	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7
2.7.2	verso l'Italia disposti allo sportello con addebito CC	6,8	-	6,8	-	6,8	-	6,8	-	6,8	-	6,8	-
2.7.3	verso l'Italia disposti tramite Internet	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	-	3,5	3,5	3,5
2.7.4	pagamenti ricevuti tramite bonifico	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine



### **Le principali voci di spesa dei c/c e i disincentivi all'utilizzo del contante**

Le principali voci di spesa dei conti correnti, in termini di numero di banche che addebitano una commissione per effettuarle, sono i bonifici, sia allo sportello che *online*, e i prelievi di contante.

Tale elemento, inoltre, fornisce una prima indicazione circa l'assenza di particolari incentivi ad utilizzare forme di pagamento alternative al contante. Ciò appare confermato anche analizzando il livello di tariffe massime applicate a queste due tipologie di operazioni. Infatti, il costo massimo per effettuare pagamenti tramite bonifico è pari a circa 2,5-3,5 euro, ammontare che corrisponde a quanto richiesto per effettuare versamenti e prelievi di contante.

### **3.4 – Un confronto europeo dei prezzi dei conti correnti**

132. A conclusione di questo capitolo descrittivo dell'offerta commerciale delle banche, appare utile effettuare una comparazione tra il prezzo per i servizi di tenuta e movimentazione del conto corrente registrato in Italia e quello relativo ai principali *partner* europei.

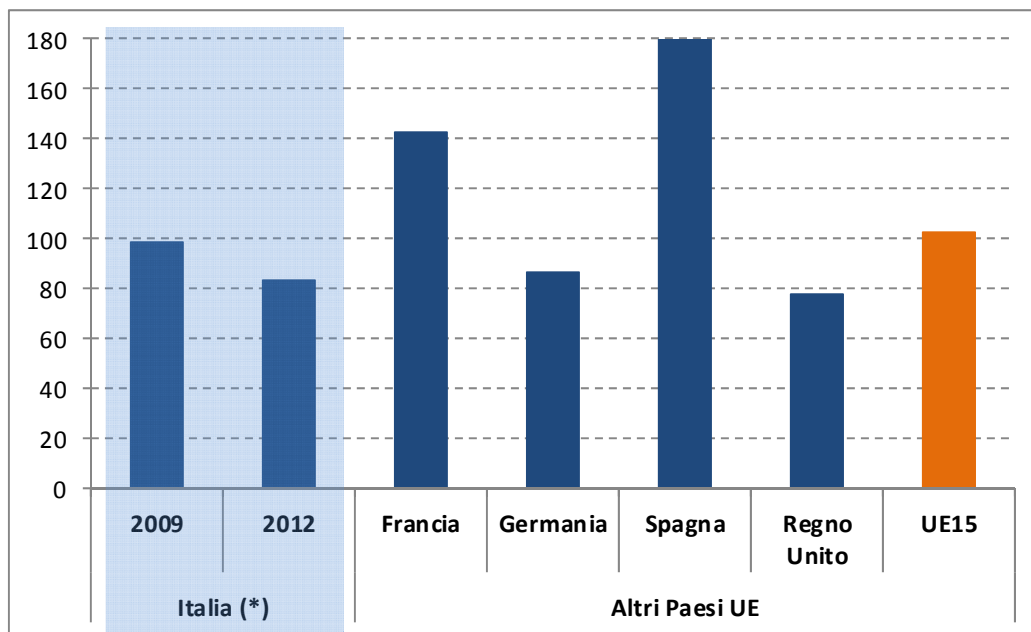
133. Le stime relative al prezzo dei conti correnti nei vari paesi europei, illustrate nella Figura 3.7, sono quelle contenute nella recente proposta di direttiva della Commissione Europea<sup>19</sup>. Relativamente all'Italia, viceversa, è stato calcolato il valore medio dell'ISC per gli anni 2009 e 2012. Come mostrano i risultati, l'ISC medio dei conti correnti in Italia nel 2009 (100 euro circa) risultava sostanzialmente allineato alla media dei prezzi dell'UE (UE15). Prendendo in considerazione i singoli paesi, si può notare come Germania e Regno Unito risultavano caratterizzati da prezzi inferiori a quelli italiani, mentre, Francia e Spagna avevano dei prezzi medi che superavano rispettivamente di 40 e 80 euro circa l'ISC medio registrato in Italia.

134. Nel 2012, l'ISC medio registrato in Italia risultava pari a circa 80 euro, ovvero minore di circa 20 euro rispetto al 2009. Tale valore risulta inferiore al prezzo medio dei paesi UE (UE15) relativo al 2009, e allineato a quelli che, sempre nel 2009, caratterizzavano Francia e Regno Unito.

---

<sup>19</sup> Si veda, European Commission 2013/139 (COD), “*Proposal for a Directive of the European Parliament and the Council on the comparability of fees related to payment accounts, payment account switching and access to payment accounts with basic features*”.

**Fig. 3.7 - Prezzi di tenuta del c/c in alcuni paesi europei (dati al 2009)**



(\*) Il dato relativo all'Italia corrisponde alla media aritmetica dell'ISC

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine e Commissione Europea

## **CAPITOLO IV – LA MOBILITÀ DELLA DOMANDA**

### **4.1 – L'importanza della mobilità della domanda**

135. Il presente capitolo dell'indagine conoscitiva si concentra sull'analisi della mobilità della domanda nel settore dei servizi per la tenuta del conto corrente. Preliminarmente, appare importante sottolineare che il motivo per cui è stato scelto di dedicare un'intera sezione dell'indagine a questo tema è duplice. Infatti, una domanda mobile è, in primo luogo, in grado di attivare, all'interno di una dinamica concorrenziale, delle spinte al miglioramento progressivo delle condizioni economiche di offerta. Inoltre, la mobilità contrattuale costituisce lo strumento attraverso cui i consumatori possono concretamente appropriarsi dei risparmi potenziali, ovvero dei benefici generati dal processo competitivo stesso.

136. Da un punto di vista prettamente economico, solo in presenza di una domanda mobile, ovvero di correntisti in condizione di cambiare la banca presso cui hanno acceso il proprio conto, ci si può aspettare l'avvio di un processo concorrenziale virtuoso. Infatti, in tali circostanze, le banche dovrebbero essere indotte, nell'ottica di non perdere la propria clientela e di beneficiare della possibilità di acquisirne di nuova, a modificare le offerte commerciali adottando politiche di prezzo aggressive. Si noti, inoltre, che da un punto di vista concorrenziale, l'effettiva possibilità per il correntista di essere pienamente mobile, ovvero di cambiare la banca presso cui ha acceso il proprio conto corrente, ma anche di rinegoziare il conto presso il proprio istituto di credito, è essenziale all'innescò del processo appena descritto.

137. Quanto appena esposto evidenzia che, relativamente ai servizi di tenuta del conto corrente, la mobilità della domanda può essere di due tipi: mobilità interbancaria e mobilità intrabancaria. La prima, riferendosi alla possibilità dei consumatori di ottenere risparmi individuando un conto corrente più conveniente tra quelli offerti da banche diverse, consente l'innescò di processi concorrenziali virtuosi, che possono portare al generale miglioramento delle condizioni di offerta. La seconda, che si sostanzia nella possibilità di adeguare, anche presso la propria banca, il conto corrente alle migliori condizioni contrattuali esistenti, costituisce un elemento fondamentale per il raggiungimento del più alto benessere dei consumatori.

138. Chiariti i motivi che rendono la mobilità della domanda (sia interbancaria che intrabancaria) un elemento di importanza centrale, il presente capitolo approfondisce tale argomento seguendo la seguente struttura. In un primo momento (par. 4.2), verranno descritti, attraverso differenti misure empiriche, gli elementi che permettono di apprezzare il grado di mobilità dei correntisti. Di seguito (par. 4.3), concentrandosi sulla possibilità di accendere un nuovo conto presso un differente istituto di credito, verrà fornita una stima dei risparmi potenziali ottenibili attraverso una maggiore mobilità dei correntisti. Successivamente, un paragrafo (par. 4.4) è dedicato al tema della mobilità intrabancaria, mostrando come anche l'aggiornamento delle condizioni

contrattuali all'interno della propria banca può essere fonte di ingenti risparmi per i correntisti. Infine, a conclusione del capitolo (par. 4.5), verrà fornita una breve analisi di alcuni fattori che possono costituire degli ostacoli ad una maggiore mobilità dei consumatori.

## **4.2 – I vari punti di osservazione della mobilità della domanda**

139. Il grado di mobilità della domanda può essere descritto da varie prospettive. Diversi, infatti, sono gli elementi che possono fornire evidenza della maggiore o minore vivacità contrattuale dei consumatori, ovvero della loro possibilità/disponibilità a cambiare il fornitore dei servizi di tenuta di un conto corrente. Il fine di questo paragrafo è quello di illustrare tali differenti prospettive, fornendo, attraverso l'elaborazione dei dati disponibili, una sintesi degli elementi in grado di segnalare la presenza di scarsa mobilità (interbancaria) della clientela. Nello specifico, verrà effettuata l'analisi del grado di concentrazione dei correntisti (par. 4.2.1) e illustrata la presenza di dispersione dei prezzi per la tenuta dei conti correnti (par. 4.2.2). Infine, sarà fornita una stima del tasso che comunemente viene utilizzato per misurare la mobilità della clientela (4.2.3).

140. Infine, il paragrafo 4.3 contiene una stima della porzione dei consumatori che beneficia delle offerte economiche più vantaggiose, mettendo anche in evidenza i risparmi ottenibili attraverso una maggiore mobilità (interbancaria).

### **4.2.1 – La concentrazione dei correntisti**

141. Il numero di correntisti di ciascuna banca costituisce un primo elemento in grado di fornire evidenza circa il grado di mobilità della domanda. Infatti, l'analisi della numerosità della clientela per i diversi istituti di credito consente di capire se, nel corso degli anni, ci siano dei consistenti spostamenti dei consumatori tra le differenti banche, oppure se la clientela, risultando sostanzialmente fidelizzata, resta inattiva di fronte alle offerte degli altri istituti di credito.

142. Relativamente ai servizi di tenuta e movimentazione dei conti correnti, i dati registrano una sostanziale concentrazione dei correntisti, mostrando come la maggioranza della clientela tende a rivolgersi verso un numero limitato di banche. In particolare, le prime tre banche per numero di correntisti servono circa il 55% della domanda totale. Se si considerano le prime sei banche, la percentuale di clienti sale al 70% del totale. Queste tendenze, inoltre, risultano costanti nel tempo.

143. Passando ad una più dettagliata analisi dei dati disponibili, appare necessario puntualizzare che l'elevato grado di concentrazione dei correntisti è un elemento già evidenziato e brevemente descritto nel precedente capitolo. In particolare, tale aspetto è stato misurato attraverso un indice di concentrazione del settore (*Concentration*

*Ratio - CR*) che consente di comprendere e quantificare, attraverso la dimensione della clientela servita, l'elevata importanza e influenza economica di un numero ristretto di istituti di credito. Nello specifico, il CR corrisponde alla somma della percentuale totale dei correntisti che, all'interno del campione oggetto dell'indagine conoscitiva, hanno acceso un conto corrente presso le singole banche. La Tabella 4.1, al fine di mostrare il grado di concentrazione esistente e la sua evoluzione nel tempo, illustra come si evolve tale valore, partendo dalla percentuale totale di correntisti relativa alle prime tre banche (CR3) fino ad arrivare alla somma della porzione di correntisti serviti dalle prime sei banche con il numero maggiore di conti correnti accessi (CR6).

**Tab. 4.1 - Concentrazione all'interno del campione**

<i>Concentration Ratio</i>	<i>CR3</i>	<i>CR4</i>	<i>CR5</i>	<i>CR6</i>
<b>2007</b>	56,6%	63,5%	67,7%	71,3%
<b>2008</b>	51,5%	59,2%	64,8%	68,6%
<b>2009</b>	51,6%	59,5%	65,9%	68,8%
<b>2010</b>	57,7%	64,5%	69,3%	72,4%
<b>2011</b>	54,5%	61,8%	66,9%	70,7%
<b>2012</b>	54,5%	62,0%	66,8%	70,6%

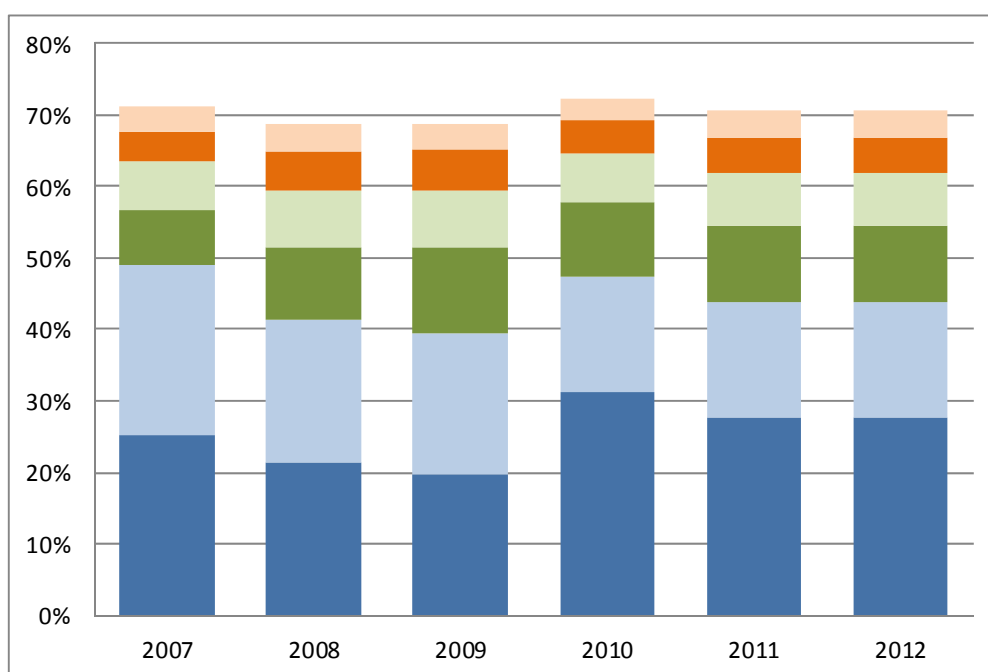
*Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine*

144. Come mostrano i dati, un numero ristretto di istituti di credito serve una quota di correntisti che va oltre la metà di quelli totali. Infatti, già le prime tre banche (CR3) raggiungono una quota di clienti cumulata anche superiore al 55%, con le prime quattro (CR4) si arriva al 60%-62%, con le prime cinque (CR5) il 65%-67% e, infine, considerando le prime sei (CR6) si raggiunge una quota di correntisti anche maggiore del 70% del totale.

145. Un ulteriore aspetto che emerge dall'analisi dei *Concentration Ratio* è l'asimmetria esistente tra le quote di correntisti serviti dagli istituti di credito più grandi. Come si nota, infatti, le prime tre banche da sole hanno un bacino d'utenza pari al 55% circa della domanda totale, mentre, essendo il CR6 pari al 70%, si può dedurre che la quarta, quinta e sesta banca per numero di clienti servono una porzione di domanda pari al 15% del totale, ovvero circa un terzo della quota dei primi tre istituti.

146. Quanto appena esposto è illustrato nella Figura 4.1, che mostra la composizione dei dati relativi al CR6, mettendo in evidenza la dimensione delle quote di correntisti delle sei banche con il numero di conti correnti maggiore. Emerge che la percentuale di correntisti serviti dalle prime due banche risulta molto superiore rispetto a quella degli altri istituti di credito e che tale asimmetria risulta persistente nel tempo.

**Fig. 4.1 - Composizione del Concentration Ratio per le prime 6 banche (CR6)**



Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

#### **4.2.2 – La dispersione dei prezzi dei conti correnti**

147. La dispersione dei prezzi dei conti correnti costituisce un importante elemento di analisi in quanto può confermare la presenza di un elevato grado di fidelizzazione della clientela e, allo stesso tempo, dare un'idea dei potenziali benefici di cui i correntisti non godono a causa della scarsa mobilità (interbancaria).

148. Relativamente al primo aspetto, se per gli stessi servizi i correntisti sostengono dei prezzi che risultano anche fortemente diversi tra loro, si può sostenere che gli istituti di credito riescano ad articolare le loro offerte commerciali in modo tale da creare un grado di fidelizzazione che inibisce lo spostamento della propria clientela verso conti correnti più economici.

149. L'entità dei risparmi potenziali, ottenibili per mezzo di una maggiore mobilità della domanda, può essere descritta attraverso una breve analisi della dispersione dei valori dell'ISC. Nello specifico, il risparmio potenziale corrisponde alla differenza tra il valore massimo dell'ISC e quello minimo (campo di variazione), calcolato per ogni profilo di utenza relativamente al 2012. Come mostra la Tabella 4.2, sia per i conti tradizionali che per quelli *online*, i risparmi potenziali possono superare generalmente i 150 euro all'anno, fino ad arrivare ad un massimo di 180 euro. Inoltre, si noti come i risparmi potenziali di più grande entità si registrano per i profili con operatività maggiore (famiglie e pensionati, P3, P4 e P6).

150. Per i conti allo sportello, il risparmio minimo risulta pari a 100 euro circa (P5) e, per la maggior parte dei profili (ad esclusione di P1), tale valore è pari o superiore

a 150 euro. Si noti che i risparmi maggiori si registrano per i pensionati e le famiglie con operatività media ed elevata (180 circa euro per P3 e P4 e 171 euro P6). Osservazioni analoghe valgono per i conti correnti *online*. Infatti, il risparmio minimo è pari a 83 euro (P5) e, per diversi profili, i risparmi sono superiori a 150 euro (P3, P4 e P6); anche in questo caso famiglie e pensionati con operatività maggiore registrano risparmi potenziali molto elevati (164 euro per P4 e 160 euro per P6).

151. Per ciò che concerne le differenze esistenti tra conti correnti allo sportello e *online*, si può sottolineare come i conti predisposti per l'*home banking* facciano registrare un livello minimo dell'ISC nullo per tutti i profili di utenza, mentre ciò non si verifica per i conti tradizionali. Infatti, prezzi minimi nulli si registrano solo per i profili 2 e 5, mentre quelli relativi alla clientela più giovane (P1) e con operatività elevata (P3, P4, P6) non scendono sotto i 12 euro annuali<sup>20</sup>.

**Tab. 4.2 - Dispersione dei valori dell'Indicatore Sintetico di Costo  
(dati al 30/06/2012)**

<i>Sportello</i>	ISC minimo	ISC massimo	<i>Campo di variazione (max-min)</i>	<i>Coeff. di variazione (*)</i>
<b>P1</b>	12	127	115	0,50
<b>P2</b>	0	150	150	0,46
<b>P3</b>	12	192	180	0,41
<b>P4</b>	12	190	178	0,41
<b>P5</b>	0	96	96	0,45
<b>P6</b>	12	183	171	0,45

<i>Online</i>	ISC minimo	ISC massimo	<i>Campo di variazione (max-min)</i>	<i>Coeff. di variazione (*)</i>
<b>P1</b>	0	116	116	0,80
<b>P2</b>	0	121	121	0,77
<b>P3</b>	0	172	172	0,72
<b>P4</b>	0	164	164	0,73
<b>P5</b>	0	83	83	0,77
<b>P6</b>	0	160	160	0,73

(\*) Il coefficiente di variazione è dato dal rapporto tra deviazione standard e la media aritmetica (in valore assoluto)

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

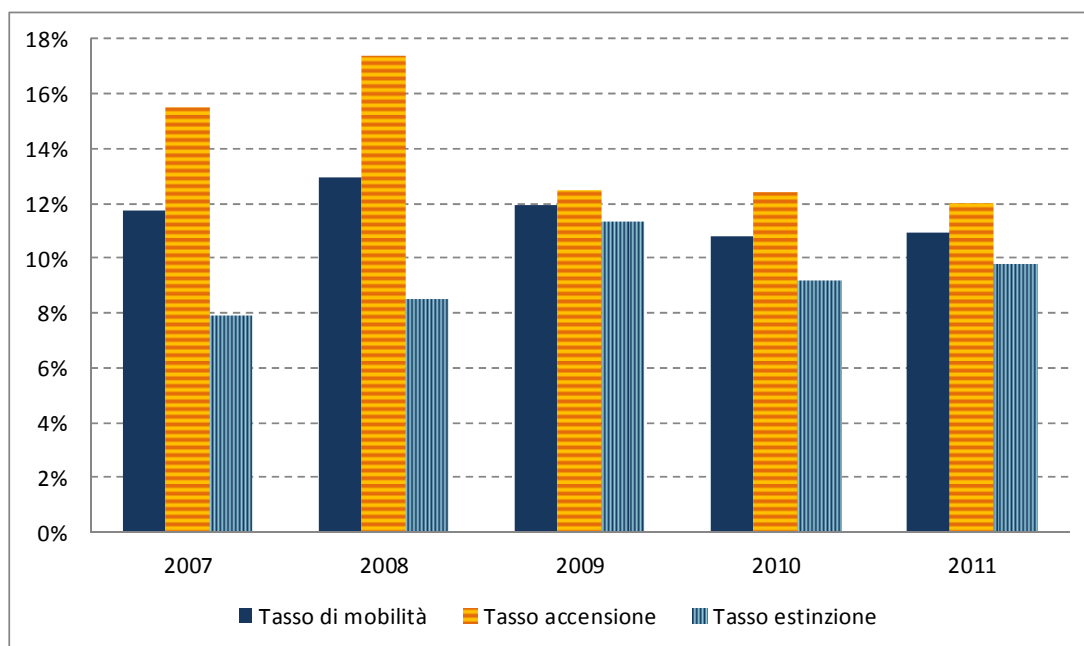
<sup>20</sup> Un'ulteriore differenza esistente tra conti allo sportello e conti *online* risiede nei valori assunti dal coefficiente di variazione, indice comunemente utilizzato per misurare la dispersione dei prezzi. In sostanza, il coefficiente di variazione consente di misurare la volatilità (variabilità rispetto alla media) dei prezzi dei conti correnti. Come si vede, per lo stesso profilo, i prezzi dei conti correnti *online* risultano maggiormente dispersi rispetto a quelli dei conti tradizionali. Anche se tale risultato può apparire controintuitivo, risultati analoghi sono riscontrabili in letteratura. A tal proposito si veda, in particolare, Belleflamme e Peitz, 2010, *Industrial Organization, Markets and Strategies*, Cambridge University Press.

### 4.2.3 – Il tasso di mobilità dei correntisti

152. In questa sezione, l'esistenza di una scarsa mobilità (tra banche) della clientela, ipotizzata quale causa dell'elevato grado di dispersione dei valori dell'ISC, viene confermata in modo oggettivo.

153. A tal fine, è stato calcolato il tasso annuale di mobilità della domanda<sup>21</sup>, che rappresenta l'incidenza dei nuovi conti correnti accesi e di quelli estinti rispetto al totale dei conti correnti accesi presso le banche facenti parte del campione dell'indagine (Figura 4.2).

**Fig. 4.2 - Il tasso di mobilità dei correntisti all'interno del campione dell'indagine**



Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

154. Il tasso risulta compreso tra il 10 e il 12% e appare caratterizzato da un certo grado di persistenza nel corso degli anni. Tale risultato, considerando anche che gli elevati risparmi potenziali ottenibili dall'accensione di un conto corrente presso un altro istituto di credito (almeno pari a 100 euro annui) dovrebbero fornire un forte incentivo alla migrazione dei clienti, può essere interpretato come conferma dell'elevato grado di fidelizzazione della clientela. Appare plausibile ritenere che ciò sia dovuto all'inadeguatezza delle informazioni a disposizione della clientela, ma anche agli elevati costi collegati con la mobilità. Si pensi, ad esempio, alla tempistica necessaria per lo spostamento dei differenti servizi bancaria nel caso in cui si decida di accendere un conto corrente presso un istituto di credito differente.

<sup>21</sup> Il tasso di mobilità della clientela, per il generico anno t, è calcolato usando la seguente formula:

$$TM_t = \frac{(\text{numero nuovi cc accesi}_t + \text{numero cc estinti}_t)}{2 * (\text{numero totale di cc accesi})_t}$$

Si noti che il numero di conti correnti estinti non risulta sovrastimato in quanto esclude la chiusura a causa del decesso del titolare.



155. Per completezza, la Figura 4.2 mostra i tassi di accensione e di estinzione dei conti correnti, ovvero la loro incidenza rispetto allo *stock* totale. Generalmente, il tasso di accensione di nuovi conti risulta superiore rispetto a quello di estinzione. Ciò è riconducibile alla presenza, nel primo tasso, di individui che accendono per la prima volta un conto corrente e quelli che decidono di averne un secondo. Il tasso di accensione, che nel 2007 (15% circa) e nel 2008 (17% circa) risulta pari a circa il doppio rispetto al quello di estinzione, diminuisce considerevolmente nel periodo che va dal 2009 al 2011.

156. Il tasso di mobilità della domanda, che viene calcolato sull'intero numero di conti correnti accesi, nonostante sia in grado di descrivere efficacemente la mobilità dell'intero settore, non permette di comprendere pienamente la mobilità che, seppur riguardante una nicchia di consumatori, è stata generata dalla graduale diffusione dei conti correnti *online*. Infatti, nel periodo di riferimento della presente indagine (2007-2012), il settore bancario è stato caratterizzato dall'entrata nel mercato di diversi operatori che, operando prevalentemente attraverso *internet* e contatti telefonici, si sono specializzati nella fornitura di servizi per la tenuta e movimentazione di conti correnti fruibili principalmente *online*.

157. Come mostra la Tabella 4.3, l'entrata sul mercato di tali operatori è stata accompagnata da un numero crescente di consumatori che hanno acceso un conto corrente presso gli istituti di credito attivi esclusivamente *online*. In particolare, la quota di conti accesi presso tali banche rispetto al numero totale di conti correnti, che nel 2007 era pari allo 0,5%, nel 2011 ha raggiunto il 2,6% (circa 500.000 c/c). Pertanto, la dimensione di tale nicchia di correntisti è aumentata in modo quasi esponenziale dal 2007, con incrementi annuali pari al 50%-60% nel 2009 e nel 2010, fino a registrare un aumento pari al 130% nel 2011.

158. Questi risultati mostrano come, sebbene in quota estremamente contenuta rispetto al totale dei correntisti, via sia una ristretta parte di consumatori (2%-3% del totale) in grado di essere mobile, visto che nell'arco di un brevissimo numero di anni ha provveduto all'accensione di un conto corrente movimentabile prevalentemente *online*.

**Tab. 4.3 - Crescita del numero di conti correnti online (\*)**

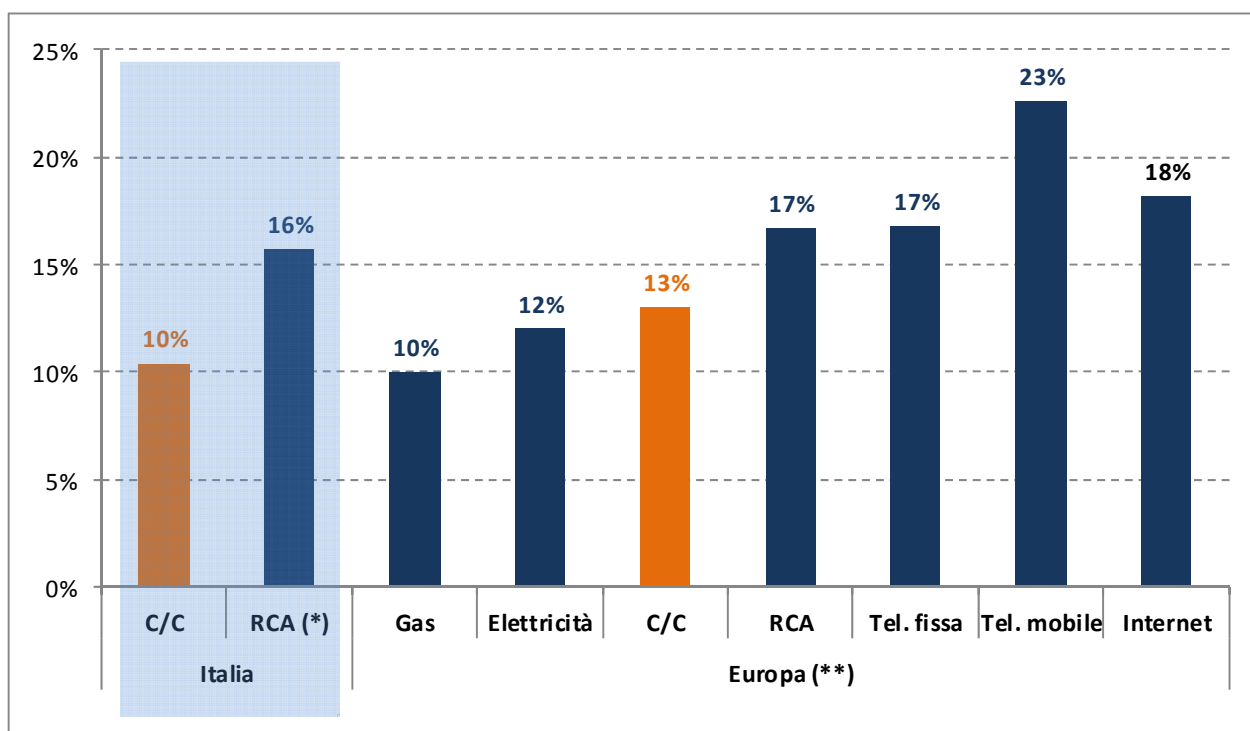
	Quota c/c online sul totale (%)	Incremento annuale num. c/c (%)
2007	0,49%	-
2008	0,55%	31,52%
2009	0,89%	60,84%
2010	1,15%	51,00%
2011	2,69%	129,24%

(\*) Si va riferimento al numero di c/c accesi presso le banche attive esclusivamente online

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

159. A conclusione di tale sezione, appare interessante comparare la mobilità del settore bancario con quella relativa ad altri settori rilevanti per i consumatori, come l'RC Auto, i servizi energetici e quelli di telecomunicazioni. Come mostra la Figura 4.3, relativamente all'Italia, la mobilità registrata nel settore bancario (C/C) risulta inferiore di circa 6 punti percentuali rispetto a quella rilevata per l'RC Auto. Passando alla comparazione dei dati disponibili a livello medio europeo, si può osservare, come primo elemento, che i tassi di mobilità italiani risultano allineati a quelli comunitari (si vedano i tassi relativi a C/C e RC Auto) e, inoltre, che la mobilità nel settore bancario risulta essere dello stesso ordine di grandezza di quella rilevata nei servizi energetici e inferiore rispetto a quelli di telecomunicazioni. In particolare, la mobilità per i servizi di tenuta del conto corrente ha la stessa intensità di quella relativa alla fornitura di elettricità, mentre risulta essere inferiore di 4-5 punti percentuali rispetto all'RC Auto, alla telefonia fissa e alla fornitura di servizi *internet*. Infine, si può notare come sia quello della telefonia mobile il settore caratterizzato dalla maggiore mobilità della domanda (23%).

**Fig. 4.3 - Confronto tra tassi di mobilità in diversi settori economici (2011)**



(\*) IC42 - Indagine conoscitiva riguardante la procedura di risarcimento diretto e gli assetti concorrenziali del settore RC Auto

(\*\*) European Commission (Gfk, 2011) - Monitoring consumer markets in the European Union

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

## **Gli elementi che mostrano la difficoltà della domanda ad essere mobile**

Il mercato per la fornitura dei servizi di tenuta e movimentazione dei conti correnti risulta caratterizzato da scarsa mobilità della domanda. Tale caratteristica del settore può essere osservata attraverso l'analisi di vari aspetti. In particolare, appaiono di particolare interesse la concentrazione dei correntisti verso un numero ristretto di banche, la dispersione dei prezzi esistente e, appunto, il basso tasso di mobilità.

### ***1) La concentrazione dei correntisti***

Il *Concentration Ratio*, corrispondente alla somma della percentuale di correntisti che hanno acceso un conto corrente presso le varie banche, mostra che i primi tre istituti di credito (CR3) contano circa il 55% dei correntisti totali, mentre con i primi sei (CR6) si arriva a circa il 70%. Inoltre, emerge la forte asimmetria tra le quote di correntisti serviti dalle varie banche: la quarta, quinta e sesta banca servono, complessivamente, un porzione di clienti pari al 15% del totale, mentre le prime tre, come detto, il 55%.

### ***2) La dispersione dei prezzi dei conti correnti***

L'analisi della dispersione dei valori dell'ISC risulta di particolare interesse visto che, considerando la differenza esistente tra il prezzo massimo e quello minimo, si ottiene una prima stima dei risparmi ottenibili dai consumatori attraverso una maggiore mobilità. In particolare, per i conti allo sportello, la differenza tra il prezzo massimo e minimo è pari almeno a 100 euro (P1 e P5), ma può anche superare i 150 euro (P2 e P6), fino ad arrivare a 180 euro (P3 e P4). Lo stesso accade anche per i conti *online*, anche se per i vari profili, la differenza tra prezzo massimo e minimo, è di circa 10 euro inferiore rispetto a quella descritta per i conti tradizionali. Ne deriva, pertanto, che esistono ingenti risparmi potenziali.

### ***3) Il tasso di mobilità dei correntisti***

Il tasso di mobilità dei correntisti, che rappresenta l'incidenza dei conti correnti accesi ed estinti sul totale, risulta compreso tra il 10% e il 12% e appare caratterizzato da un certo grado di persistenza nel corso degli anni. Tale tasso, che appare in linea con i risultati disponibili a livello europeo, risulta di un'intensità analoga a quello registrato per i servizi di fornitura energetica e minore, anche di 10 punti percentuali, rispetto ai tassi di mobilità che si registrano per le telecomunicazioni (telefonia fissa e mobile e servizi per la fornitura di *internet*).

### 4.3 – La stima dei risparmi ottenibili attraverso una maggiore mobilità tra banche dei consumatori

160. Nelle differenti sezioni del presente capitolo, sono stati illustrati alcuni elementi in grado di fornire evidenza circa la scarsa mobilità (interbancaria) che caratterizza il rapporto banca-correntista. In particolare, attraverso l'utilizzo di alcuni indici di concentrazione della clientela è stato illustrato come la maggior parte dei correntisti tenda a rivolgersi verso un numero ristretto di istituti di credito (3 banche). Inoltre, attraverso il calcolo del tasso di mobilità, si è visto come, ogni anno, solo il 10% dei correntisti decida di chiudere il proprio conto corrente per aprirne un altro presso una banca diversa. A questi elementi, attraverso una breve illustrazione della dispersione dei prezzi, è stata aggiunta una stima dei risparmi massimi ottenibili dai correntisti maggiormente mobili, che può anche superare i 150 euro all'anno.

161. Il presente paragrafo presenta un approfondimento dei benefici ottenibili dai consumatori attraverso una maggiore mobilità. In particolare, utilizzando i dati sulla concentrazione della clientela e quelli sulla dispersione dei prezzi, si procederà a determinare la percentuale di consumatori che riesce a beneficiare dei prezzi più competitivi e, per la parte restante dei consumatori che sostiene prezzi superiori, a quantificare l'entità dei risparmi potenzialmente ottenibili da una domanda maggiormente mobile.

162. I risultati di tale tipo di analisi sono illustrati nelle Figure 4.4.1 e 4.4.2 (e schematizzati nella Tabella 4.4). Nello specifico, per i differenti canali di operatività (conti tradizionali e *online*) e per i differenti profili di utenza, le figure rappresentano la distribuzione cumulata dei correntisti (asse orizzontale) all'aumentare della differenza tra il prezzo pagato e il valore minimo dell'ISC (asse verticale), registrata nel 2012. In altri termini, ad ogni livello di prezzo dei conti correnti rilevato nella presente indagine viene associata (in valori cumulati) la percentuale di consumatori che sostiene tale spesa<sup>22</sup>. Ad esempio, in corrispondenza di un prezzo pari a 50 euro, espresso sull'asse verticale in termini di differenza con l'ISC minimo, la distribuzione cumulata porta ad identificare sull'asse orizzontale la percentuale di correntisti che sostiene una spesa inferiore o uguale a 50 euro.

163. Inoltre, all'interno delle figure in esame è stato evidenziato (linea orizzontale) il livello di prezzo che distingue i conti correnti offerti a prezzi più competitivi da quelli più onerosi<sup>23</sup>. Tale elemento fornisce un punto di riferimento nella lettura dei

---

<sup>22</sup> La distribuzione cumulata è stata calcolata associando al numero di conti correnti accessi presso i singoli istituti di credito, i prezzi dei conti più convenienti, per ogni profilo, come indicati dalle banche. In mancanza di dati completi sull'universo dei correntisti, si può osservare che le distribuzioni contenute nelle Fig. 4.4.1 e 4.4.2 impongono che il numero di correntisti delle varie banche sia indipendente dal profilo di utenza. Inoltre, considerando che per ogni profilo di utenza, alle banche è stato richiesto di specificare il prezzo del conto più conveniente da loro offerto, si ipotizza che tutti i clienti beneficino dei conti più convenienti offerti dai propri istituti di credito.

Considerando che la presente analisi non vuole e, a causa della mancanza di dati, non può essere puntuale ma squisitamente descrittiva, si ritiene che quanto esposto non sia in grado di invalidare le conclusioni generali che saranno proposte. A tal proposito, infatti, si ricorda che la seconda ipotesi risulta particolarmente conservatrice, essendo favorevole ai vari istituti di credito, soprattutto quelli con il maggior numero di correntisti.

<sup>23</sup> Prendendo in considerazione la distribuzione dei valori dell'ISC, ordinati in modo crescente, il livello di prezzo evidenziato corrisponde al 25° percentile. Come è stato esposto nel capitolo precedente (par. 3.2.1), il 25° percentile

risultati, in quanto consente, per ogni profilo di utenza, l'immediata individuazione della percentuale di correntisti che beneficia dei prezzi più competitivi.

164. Come mostrano chiaramente i risultati, sintetizzati per semplicità d'esposizione nella Tabella 4.4, sia per quanto riguarda i conti tradizionali che quelli *online*, i profili in cui una buona porzione di consumatori riesce a beneficiare dei prezzi minori sono le famiglie e i pensionati con operatività elevata (P4 e P6). Infatti, per questi profili, un numero di consumatori pari a circa il 40% del totale sostiene una spesa per i conti correnti che risulta essere tra le più convenienti.

165. Per quanto riguarda il restante 60% delle famiglie e dei pensionati con operatività maggiore (P4 e P6), che comunque rappresentano la maggioranza dei clienti, i prezzi pagati per la tenuta del conto corrente possono superare anche di un ammontare pari a 100 euro i conti più convenienti.

**Tab. 4.4 - Percentuale di consumatori che beneficia dei prezzi minori  
(dati al 30/06/2012)**

	Sportello		Online	
	% consumatori	ISC 25° perc	% consumatori	ISC 25° perc
<b>P1</b>	11%	34,40	9%	12,00
<b>P2</b>	10%	55,50	8%	8,00
<b>P3</b>	8%	85,76	8%	15,00
<b>P4</b>	38%	84,60	37%	15,00
<b>P5</b>	15%	35,55	16%	5,25
<b>P6</b>	43%	67,98	35%	15,00

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

166. Relativamente agli altri profili di utenza i risultati appaiono ancora più critici visto che, indipendentemente dall'operatività allo sportello o *online*, solamente una quota di consumatori che risulta pari a circa il 10% del totale, riesce a beneficiare delle migliori condizioni.

167. Nello specifico, i risultati per i singoli profili sono i seguenti:

- **Giovani (P1)** – allo sportello l'11% dei consumatori paga un prezzo inferiore o uguale a 34 euro. Per i conti *online*, il 9% dei correntisti sostiene una spesa che può arrivare fino a 12 euro;

---

rappresenta il prezzo massimo richiesto dalle banche più convenienti (alla luce del campione utilizzato nell'indagine, le prime 10 banche circa con i valori dell'ISC più bassi).

- Famiglie con operatività bassa (P2) – il 10% dei correntisti con conti tradizionali ha un ISC che arriva fino a 55,50 euro, l'8% dei correntisti con conti *online* sostiene una spesa pari fino a 8 euro;
- Famiglie con operatività media (P3) – l'8% dei correntisti è caratterizzato da un ISC che può arrivare fino a 85 euro e 15 euro, rispettivamente per i conti tradizionali e *online*;
- Famiglie con operatività elevata (P4) – il 38% circa dei correntisti è caratterizzato da un ISC che può arrivare fino a 84,60 euro e 15 euro, rispettivamente per i conti tradizionali e *online*;
- Pensionati con operatività bassa (P5) – allo sportello il 15% dei consumatori paga un prezzo inferiore o uguale a 35 euro. Per i conti *online*, il 16% dei correntisti sostiene una spesa che può arrivare fino a 5 euro;
- Pensionati con operatività media (P6) – il 43% dei correntisti con conti tradizionali ha un ISC che arriva fino a 68 euro, il 35% dei correntisti con conti *online* sostiene una spesa pari fino a 15 euro.

168. Quanto esposto conferma che i consumatori possono ottenere ingenti benefici attraverso una loro maggiore mobilità. In particolare, si fa riferimento alla mobilità interbancaria, ovvero alla possibilità di chiudere il conto corrente acceso presso la propria banca e aprirne un altro presso un istituto di credito che offra delle condizioni economiche più vantaggiose. Infatti, come è stato illustrato, nella migliore delle ipotesi (famiglie e pensionati con operatività maggiore – P4 e P6) circa il 60% dei correntisti potrebbe ottenere risparmi potenziali che vanno dai 50 ai 100 euro all'anno.

169. Tali conclusioni appaiono ancora più significative per le famiglie e i pensionati con operatività minore, oltre che per i giovani. Infatti, per tali categorie, è la quasi totalità dei correntisti, circa il 90%, che potrebbe ottenere risparmi potenziali in grado di superare i 150 euro annuali.

170. Si noti, infine, che tali risultati possono essere sottostimati e, pertanto, i risparmi potenziali potrebbero essere superiori a quelli descritti, oppure riguardare una parte di consumatori ancora maggiore. Infatti, nella presente analisi è stato adottato un approccio conservativo, ipotizzando che presso ciascun istituto di credito, tutti i correntisti avessero acceso il conto corrente più conveniente. In tal modo si può analizzare esclusivamente la mobilità interbancaria e i risparmi ottenibili spostandosi verso un conto corrente offerto da una banca concorrente. Viceversa, se tale ipotesi, come risulta da altri studi<sup>24</sup>, non fosse veritiera, i correntisti potrebbero ottenere significativi risparmi anche attraverso una maggiore mobilità intrabancaria, ovvero modificando il proprio conto corrente verso quello con le migliori condizioni disponibili presso il proprio istituto di credito.

---

<sup>24</sup> Si veda, in particolare, il paragrafo successivo dove è illustrato uno studio della Banca d'Italia che mostra come l'età dei conti correnti accessi in Italia sia collegata con un costo maggiore per la tenuta e movimentazione degli stessi.

171. Alla luce dei risultati appena descritti, appare importante sottolineare come l'introduzione dell'Indicatore Sintetico di Costo, la cui presenza sui fogli informativi disponibili presso le filiali e sui siti *internet* delle varie banche risulta obbligatoria, possa contribuire ad aumentare la mobilità interbancaria dei correntisti. Infatti, considerando che gli ingenti risparmi potenziali descritti costituiscono dei reali incentivi ad una maggiore mobilità della domanda, l'ISC, essendo in grado di ridurre in maniera significativa i costi di ricerca dei consumatori, costituisce uno strumento che, da un lato, rafforza ulteriormente gli incentivi alla mobilità e, dall'altro, facilita l'appropriazione dei risparmi da parte dei consumatori.

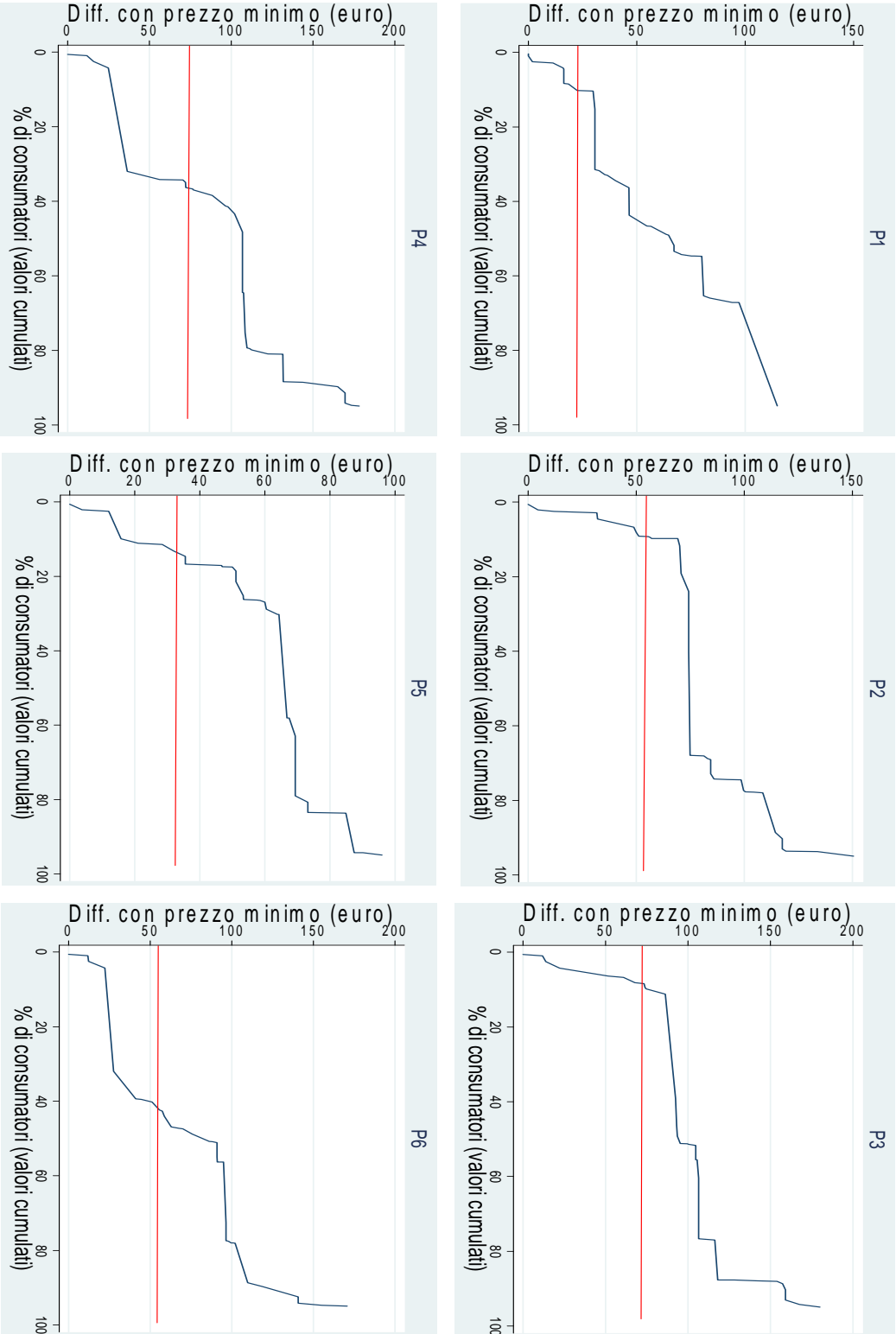
172. Nello specifico, attraverso i livelli d'utilizzo pregresso del proprio conto, un correntista è in grado di comprendere quali dei profili d'utenza risulti più idoneo alle sue esigenze e, consultando i fogli informativi, può agevolmente confrontare gli ISC relativi a differenti conti correnti e scegliere il più conveniente.

**Mobilità interbancaria -  
i risparmi ottenibili attraverso una maggiore mobilità tra banche**

Una maggiore mobilità intrabancaria, ovvero la chiusura del conto corrente presso una banca e la successiva apertura di un altro conto presso un istituto diverso, consentirebbe ai consumatori di beneficiare di risparmi di prezzo che possono superare anche i 150 euro all'anno.

Si noti, inoltre, che tali risparmi interessano una percentuale consistente di correntisti. Infatti, dalle analisi condotte, emerge che, indipendentemente dal canale di operatività (sportello e *online*), solamente il 40% delle famiglie e pensionati con operatività maggiore (P4 e P6) riescono a beneficiare dei prezzi più convenienti, mentre, per gli altri profili di utenza, è solamente il 10% dei correntisti che beneficia delle migliori condizioni economiche presenti sul mercato.

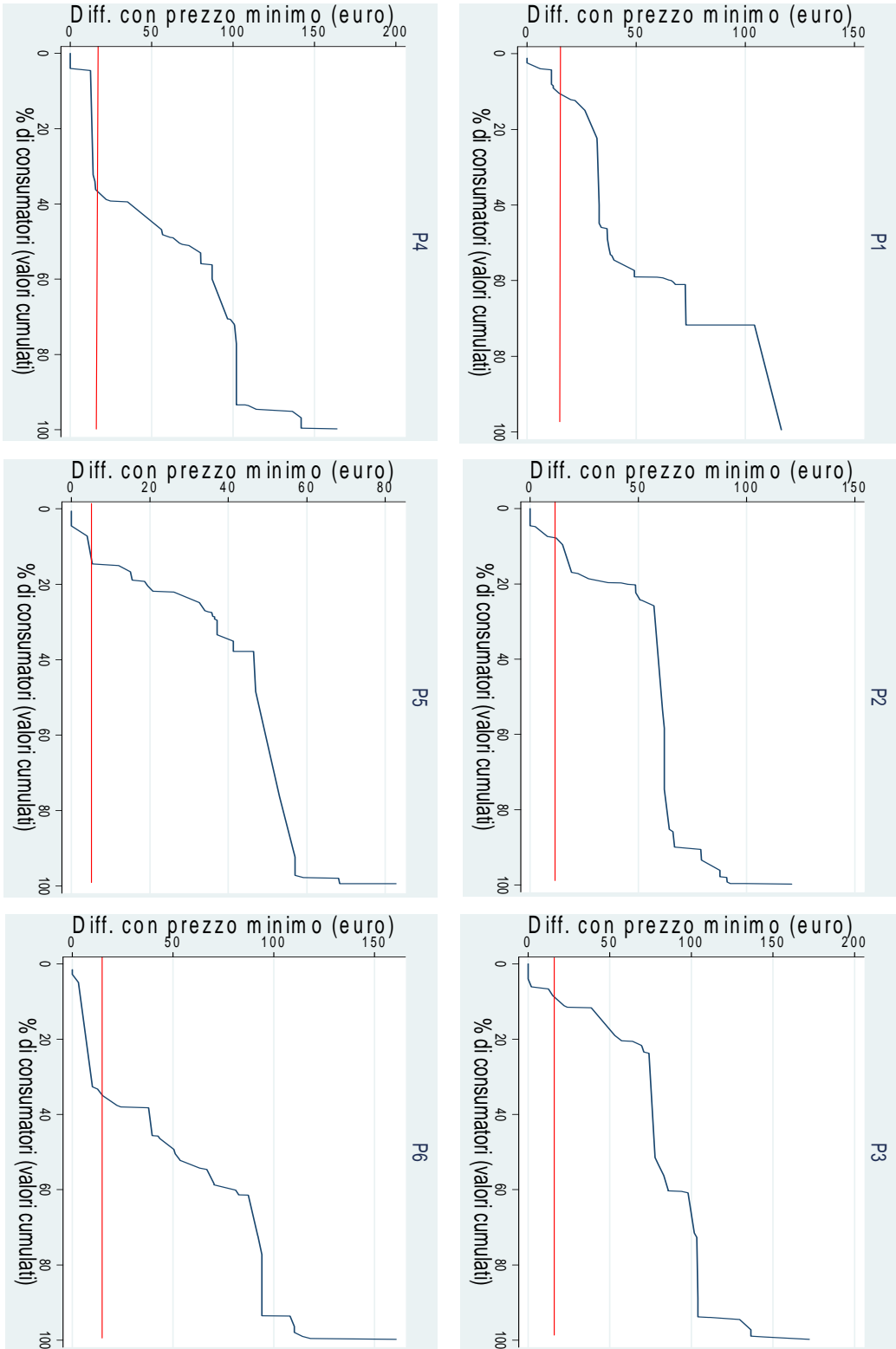
**Fig. 4.4.1 - Distribuzione dei correntisti caratterizzati da un ISC allo sportello superiore al minimo (dati al 30/06/2012)**



Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine



**Fig. 4.4.2 - Distribuzione dei correntisti caratterizzati da un ISC online superiore al minimo (dati al 30/06/2012)**



Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

#### 4.4 – La mobilità intrabancaria e i risparmi ottenibili presso i propri istituti di credito

173. Alla luce di quanto esposto in questo capitolo, il presente paragrafo vuole approfondire ulteriormente l'analisi mostrando come i correntisti potrebbero beneficiare di consistenti risparmi di prezzo anche attraverso una maggiore mobilità intrabancaria, ovvero accendendo un conto corrente più economico tra quelli offerti dal proprio istituto di credito.

174. Con l'ausilio di alcuni dati pubblicati dalla Banca d'Italia risulta possibile descrivere la scarsa mobilità intrabancaria esistente, mostrando, inoltre, attraverso quanto rilevato nel corso dell'indagine conoscitiva, come ciò si traduca nella presenza di risparmi potenziali di cui la grande maggioranza di consumatori non riesce a beneficiare.

175. In primo luogo, tramite quanto evidenziato nell'indagine annuale di Banca d'Italia sul costo dei conti correnti nel 2011, è possibile da subito desumere lo scarso grado di mobilità esistente all'interno dei vari istituti di credito. Infatti, già dalla lettura dei dati relativi alla composizione del campione (Tabella 4.5) emerge che, nell'indagine campionaria effettuata nel 2012, circa il 75% dei conti correnti accesi in Italia è caratterizzata da un'anzianità compresa tra i 4 e i 10 anni. Ovvero, una porzione di correntisti che supera di molto la metà del totale, non ha provveduto alla modifica nel corso del tempo del proprio conto corrente, ed è pertanto soggetto a delle condizioni contrattuali non aggiornate. Ciò, come detto, appare in grado di confermare quanto detto sulla scarsa mobilità, sia interbancaria che intrabancaria.

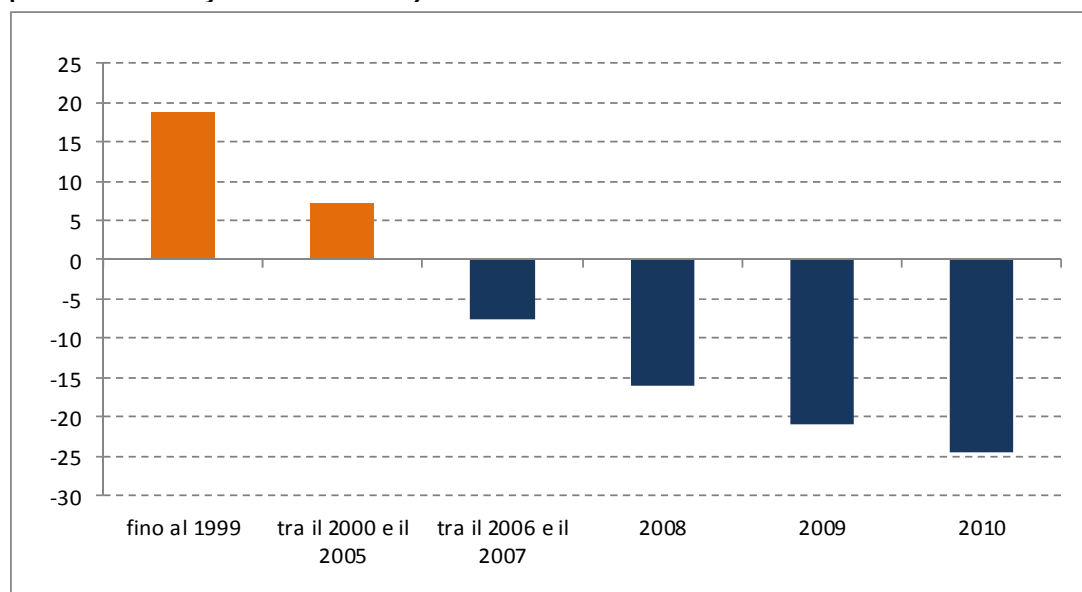
Tab. 4.5 - Composizione del campione dei c/c bancari per anzianità di accensione (%)

Anno di accensione	Anno di riferimento			Indagine campionario gennaio 2012
	2009	2010	2011	
10 anni e oltre	33,9%	42,5%	26,7%	37,5%
Tra 9 e 4 anni	38,1%	33,7%	30,7%	37,2%
Tra 3 e 2 anni	20,7%	17,8%	30,2%	15,4%
Un anno	7,3%	6,1%	12,3%	10,0%

Fonte: Banca d'Italia - Indagine sul costo dei conti correnti nel 2011

176. Inoltre, sempre dalle stime effettuate da Banca d'Italia (conti correnti per anno di accensione, Figura 4.5), emerge come i conti più anziani siano caratterizzati da un prezzo maggiore per i consumatori. Infatti, oltre a mostrare come il prezzo medio cresca con l'anzianità del conto stesso, la figura evidenzia che i conti accesi prima del 2005 (6 anni di anzianità) hanno un prezzo che supera la media totale. Ne deriva, pertanto, che in mancanza di rinegoziazione dei conti correnti, i consumatori non beneficiano del miglioramento delle condizioni economiche, cioè dei minori prezzi per la tenuta e movimentazione dei conti correnti che sono disponibili sul mercato.

**Fig. 4.5 - Conti correnti per anno di accensione - differenza rispetto al valore medio (Euro - anno di riferimento = 2011)**



Fonte: Banca d'Italia - Indagine sul costo dei conti correnti nel 2011

177. La scarsa mobilità intrabancaria rileva al fine di comprendere come la dinamica, pure decrescente registrata per l'ISC, non abbia portato dei benefici alla parte della clientela delle banche che risulta fidelizzata. Infatti, solo una parte limitata della domanda è stata messa nella effettiva condizione di cambiare il proprio conto spostandosi in altro istituto o di rinegoziarlo in modo da sfruttare le condizioni più vantaggiose disponibili presso il proprio istituto di credito.

178. A tal proposito, si noti come, grazie alle previsioni in tema di *ius variandi*<sup>25</sup>, qualora un conto corrente sia caratterizzato da aumenti di costo per i consumatori, questi devono essere avvertiti dalle proprie banche e avere il tempo di recedere dal contratto. Ciò, viceversa, non accade nel caso in cui nella banca sia previsto un conto con condizioni migliorative. Infatti, in questo caso, nonostante la nuova offerta potrebbe riguardare un servizio che risulta del tutto sostituibile con quello già erogato al correntista, la banca non ha nessun obbligo informativo in quanto le modifiche riguardano una relazione contrattuale differente rispetto a quella stipulata con il correntista.

179. Per capire l'impatto di tale differente regime informativo, si guardino le Figure 4.6.1 e 4.6.2 che, per i vari anni e i differenti profili di utenza, mettono a confronto le variazioni registrate di anno in anno ai valori dell'ISC mediano (istogrammi asse sinistro) e la variabile che mostra il tasso di variazione, rispetto all'anno precedente, del conto corrente più vantaggioso (istogrammi asse destro). Per quanto riguarda tale ultima variabile, prendendo per esempio in considerazione i conti allo sportello del 2012, il dato riportato mostra che nel 2012 il 6% dei conti correnti, rispetto a quelli offerti nel 2011, ha avuto delle modifiche di prezzo che li rendono più convenienti.

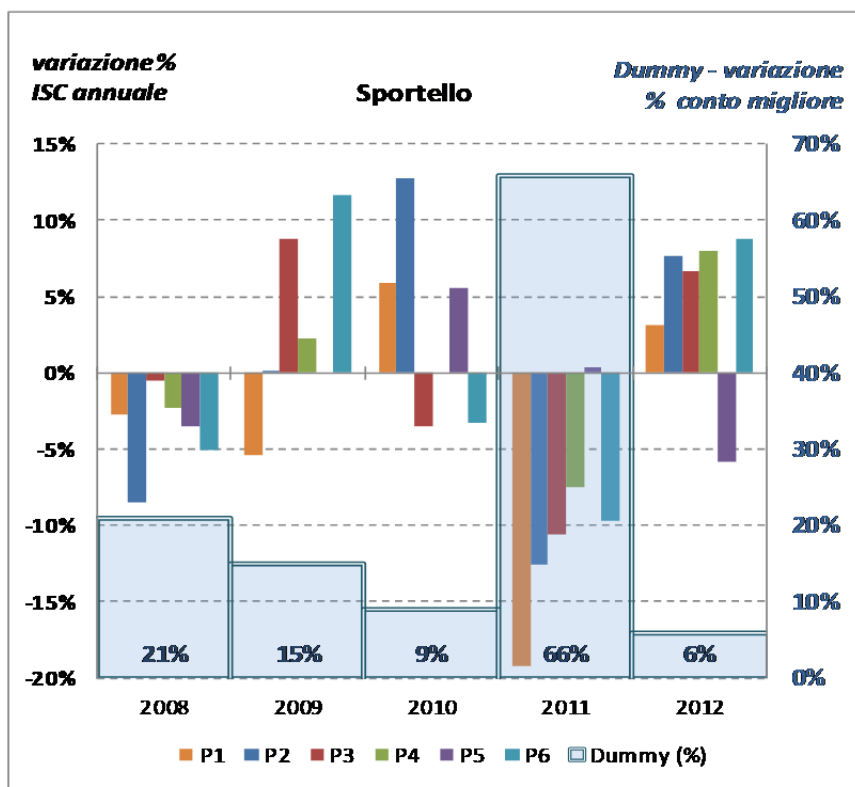
<sup>25</sup> Si veda, in particolare, AGCM, 2006, AS338, *cit.*

Ovvero, il 6% dei conti più convenienti nel 2012 sono conti differenti rispetto a quelli che risultavano più convenienti nel 2011.

180. Alla luce di ciò, i risultati evidenziano come nel 2011 si sia registrata simultaneamente alle più ampie riduzioni di prezzo dei conti correnti, la più alta variazione (pari al 66%) dei conti correnti con la migliore offerta economica. Ovvero, solamente se il 66% circa dei consumatori avesse aggiornato il proprio conto corrente tra il 2010 e il 2011, i correntisti avrebbero potuto beneficiare dei forti risparmi registrati nel 2011.

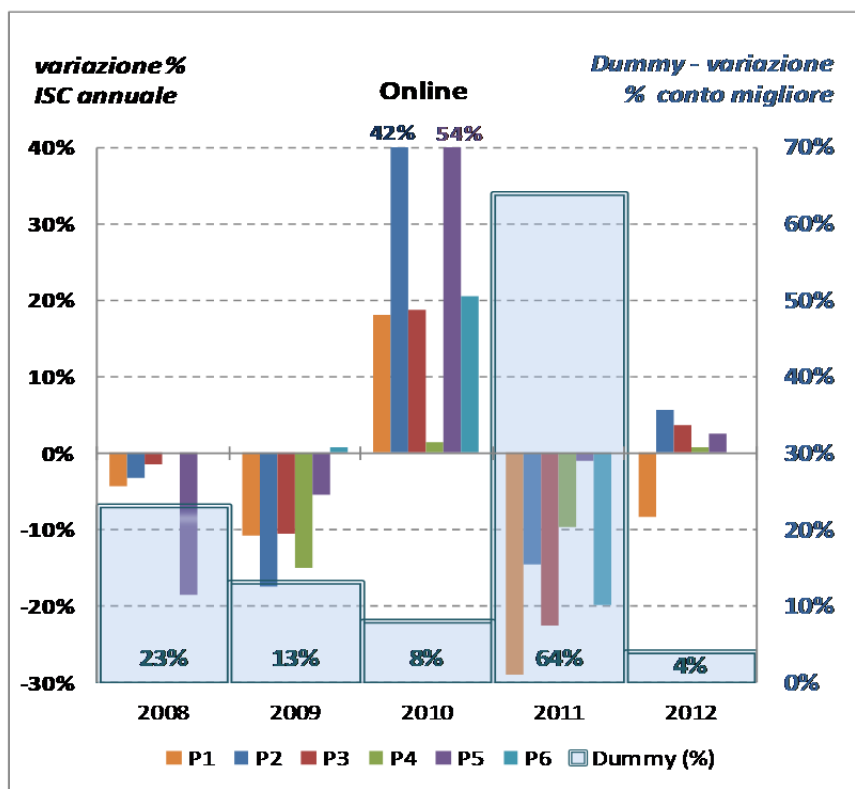
181. Naturalmente, avendo mostrato nel presente capitolo come i tassi di mobilità interbancaria siano ridotti, tale eventualità risulta escludibile. Pertanto, i benefici collegati con l'offerta di nuovi conti correnti più economici da parte delle banche, di fatto, non si trasformano in una effettiva riduzione del prezzo per la tenuta e movimentazione dei conti correnti per la maggioranza della domanda.

Fig. 4.6.1 - Conti allo sportello: confronto tra variazione annuale dei valori dell'ISC e tasso di variazione del conto più conveniente



Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

Fig. 4.6.2 - Conti online: confronto tra variazione annuale dei valori dell'ISC e tasso di variazione del conto più conveniente



Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

### **Mobilità intrabancaria – la rinegoziazione delle condizioni contrattuali presso la propria banca**

Un maggiore grado di mobilità intrabancaria, ovvero l'accensione di un conto corrente più economico tra quelli offerti dal proprio istituto di credito, consentirebbe ai correntisti di ottenere dei risparmi senza dover cambiare istituto di credito.

Secondo alcuni dati rilevati da Banca d'Italia nel 2012, circa il 75% dei conti accessi in Italia ha un'anzianità compresa tra i 4 e i 10 anni. Inoltre, sempre dalle stesse rilevazioni, emerge come il prezzo per la tenuta del conto corrente cresce all'aumentare dell'anzianità del conto.

Ne deriva, pertanto, che la maggior parte dei correntisti italiani non è stata messa nella effettiva condizione di aderire alle offerte commerciali delle altre banche concorrenti, oppure di rinegoziare il proprio conto in modo da sfruttare le condizioni più vantaggiose disponibili presso la propria banca.

#### **4.5 – I possibili elementi di ostacolo ad una maggiore mobilità dei correntisti**

182. Le analisi condotte nel presente capitolo hanno fornito ampia evidenza circa l'elevato grado di fidelizzazione che caratterizza il rapporto banca-correntista, elemento che di fatto si traduce in scarsa mobilità della domanda nel settore bancario e, pertanto, nella presenza di risparmi di cui i consumatori non riescono concretamente a beneficiare. Come esposto, la scarsa mobilità a cui si fa riferimento è di duplice tipo, ovvero interbancaria e intrabancaria. Infatti, oltre a mostrare come solamente il 10% dei consumatori ogni anno si rivolge ad una banca differente, il presente lavoro ha inoltre sottolineato come circa il 75% della clientela non provvede ad aggiornare il proprio conto, adeguandolo alle migliori condizioni economiche offerte dalla propria banca.

183. Alla luce degli elementi in precedenza descritti, il presente paragrafo si propone di esaminare alcuni profili che possono risultare non facilitanti o di ostacolo alla mobilità. Nello specifico, gli elementi critici che verranno trattati riguardano il grado di trasparenza informativa esistente, il legame tra il conto corrente ed altri servizi bancari, i tempi e i costi di chiusura del conto corrente. Tali aspetti, infatti, possono disincentivare la mobilità dei correntisti in quanto influenzano in modo negativo i costi informativi e i *switching costs* che un correntista si trova a dover sostenere in caso di migrazione da un istituto di credito a un altro (tempi e costi di chiusura, trasparenza informativa, legame tra più prodotti finanziari), o nel caso di individuazione di un conto corrente più economico tra quelli offerti dal proprio istituto di credito (trasparenza informativa).

### **Trasparenza informativa**

184. Relativamente al tema della trasparenza informativa, appare di primaria importanza ricordare che in Italia, per effetto della normativa bancaria, è stato introdotto come strumento in grado di garantire trasparenza e comparabilità dei conti correnti un Indicatore Sintetico di Costo (ISC), la cui struttura e caratteristiche sono state più volte descritte nella presente indagine. Nonostante i tentativi normativi volti a garantire la massima diffusione dell'ISC attraverso la sua indicazione obbligatoria sui fogli informativi e, soprattutto, sull'estratto conto annualmente inviato ai correntisti, come ampiamente illustrato nell'analisi svolta nella presente indagine, tale strumento risulta scarsamente utilizzato o, addirittura, sconosciuto ai consumatori. In tale direzione, infatti, appare doversi leggere l'elevata fidelizzazione dei correntisti a fronte del descritto livello di dispersione dei prezzi, elementi che sembrano suggerire l'esistenza di problemi di trasparenza e comparabilità delle informazioni.

185. Pertanto, al fine di aumentarne la conoscenza e l'utilizzo tra i consumatori, risulta fondamentale rendere più efficace e di immediata fruibilità l'ISC prevedendo che ogni banca, presso i suoi ATM e sul proprio sito *online*, renda di immediata visibilità il dato relativo all'ISC del migliore conto offerto per ogni profilo. Inoltre, nel momento della richiesta del saldo del conto presso gli ATM, in particolare presso quelli della propria banca, si dovrebbe prevedere che vengano indicati il profilo e l'ISC del correntista. In tal modo, il consumatore che effettua un'operazione, anche tramite una rete differente da quella della banca presso cui ha acceso il conto corrente, disporrà di un utile strumento di comparazione tra il costo del proprio conto e il costo di quelli offerti dalle altre banche.

186. Inoltre, sempre per superare le criticità informative, si potrebbe prevedere l'obbligo di informativa da parte della banca sia dei nuovi conti (con l'evidenza di quello migliore per profilo) sia delle nuove condizioni per specifiche operazioni.

187. Infine, come verrà evidenziato in seguito nel capitolo relativo alla diffusione del Conto di Base, si noti che un problema di trasparenza informativa riguarda anche la tipologia dei conti introdotta al fine di rendere massima l'inclusione finanziaria, ovvero quei conti semplificati rivolti alla generalità dei consumatori/classi disagiate/pensionati.

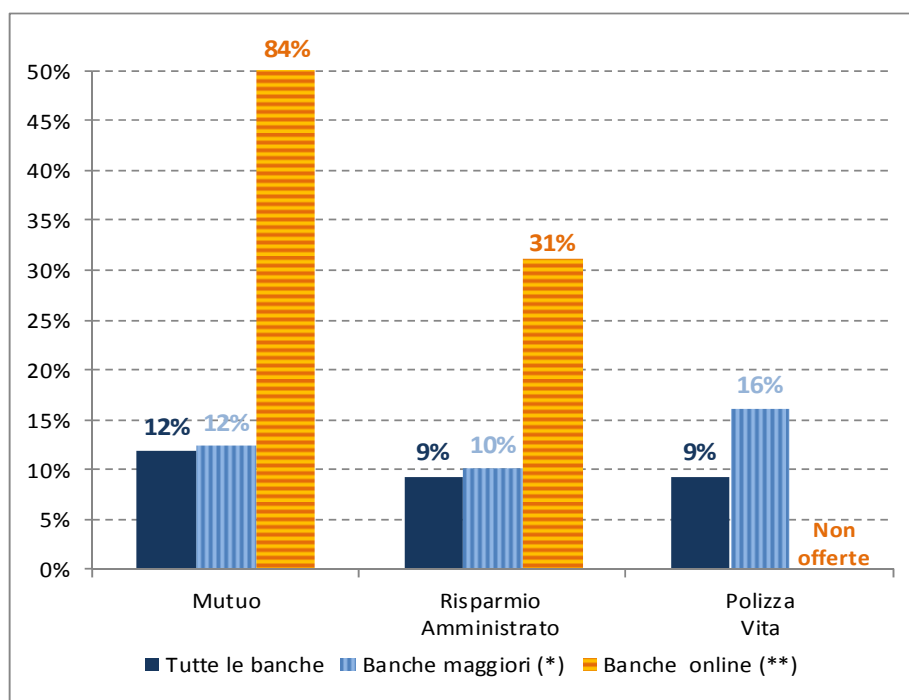
### **Il legame tra il conto corrente e altri servizi bancari**

188. Un profilo di particolare attenzione merita l'esistenza di più rapporti contrattuali con la stessa banca presso la quale il soggetto è correntista. L'abbinamento di più servizi, infatti, è un fenomeno che, aumentando gli *switching costs*, ostacola il correntista a cambiare la banca presso cui possiede il proprio conto.

189. Al fine di approfondire tale aspetto e di capire la dimensione del fenomeno, di seguito vengono riportati i dati relativi alla percentuale di correntisti che beneficiano di servizi erogati da un istituto di credito diverso. In particolare, la Figura 4.7 mostra

la percentuale di correntisti che hanno un servizio finanziario (mutuo, conto titoli, polizza vita) presso una banca concorrente rispetto a quella presso cui hanno acceso il proprio conto corrente. Inoltre, al fine di evidenziare le differenze tra i vari istituti di credito, i risultati sono esposti distinguendo tra la totalità delle banche (ad esclusione di quelle operative esclusivamente *online*), gli istituti di credito maggiori (secondo il numero di correntisti) e le banche *online* (che offrono i propri servizi esclusivamente tramite *internet*).

**Fig. 4.7 - Consumatori con c/c acceso presso una banca ma con altri servizi erogati da un diverso istituto di credito (dati al 30/06/2012)**



(\*) Si intendono le banche con il numero maggiore di conti correnti accessi

(\*\*) Si intendono le banche che offrono servizi prevalentemente online

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

190. Come emerge dai dati, la percentuale di soggetti che ricorrono ai servizi di una banca diversa da quella presso cui è correntista risulta molto contenuta, ovvero pari al 10%. L'unica eccezione rilevante riguarda le banche che erogano servizi principalmente tramite *internet*. Infatti, per tali istituti la percentuale risulta particolarmente elevata: 84% nel caso dei mutui, 31% relativamente al risparmio amministrato (conto titoli).

191. Emerge, quindi, che il fenomeno di abbinamento di più prodotti, riguardando più dell'80% dei correntisti, risulta ancora molto diffuso. Pertanto, per ampliare i benefici ottenibili dai consumatori, risulta necessario individuare misure volte a rendere più agevole la scelta di banche diverse per i vari servizi, così da eliminare gli ostacoli alla mobilità dei correntisti tuttora esistenti.



192. A tale scopo, si potrebbe prevedere, in modo obbligatorio, che sui fogli informativi relativi ai vari servizi bancari venga esplicitato chiaramente che l'accensione di un conto corrente presso l'istituto di credito non risulta elemento necessario alla stipula di contratti per altri servizi bancari.

193. Inoltre, come già segnalato dall'Autorità<sup>26</sup> nel caso dell'abbinamento dei mutui con le polizze assicurative, il correntista dovrebbe essere chiaramente informato circa le diverse condizioni economiche di offerta nel caso di abbinamento o meno di più servizi.

### **Tempi e costi di chiusura dei conti correnti**

194. Un terzo profilo di approfondimento per comprendere la ragione della scarsa mobilità registrata riguarda i tempi e i costi di chiusura del conto corrente (Tabella 4.6).

195. In merito a ciò, i dati evidenziano l'esistenza di una tempistica diversa in funzione del conto corrente esaminato. Infatti, in termini generali le analisi di mercato mostrano dei tempi medi contenuti per la chiusura del conto che raggiungono i 14 giorni lavorativi nel caso in cui al conto corrente sia associata la carta di credito. Ad ogni modo, prendendo in esame le banche con il maggior numero di correntisti, si può notare come tali tempi possano raggiungere dei livelli massimi superiori. In particolare, si registrano tempi massimi di chiusura pari a circa 25 giorni

---

<sup>26</sup> Infatti, nella segnalazione AS988 (2013) – Proposte di riforma concorrenziale, anno 2013, l'Autorità, nel caso di abbinamento tra contratti di finanziamento e polizze assicurative, ha sottolineato che: *“Nell'ambito dell'attività bancaria, vengono in rilievo le preoccupazioni concorrenziali che l'Autorità ha già segnalato derivanti dall'abbinamento effettuato dagli intermediari finanziari delle polizze assicurative ai contratti di finanziamento. L'articolo 28 d.l. 24 gennaio 2012 n. 1, nel far riferimento al condizionamento dell'erogazione del finanziamento alla stipula di una polizza sulla vita, può ingenerare, il convincimento, errato, che tale tipo di polizza sia indispensabile per accedere al credito. Andrebbe, dunque, chiarito che, salvo particolari eccezioni (come ad esempio nel caso delle cessioni del quinto dello stipendio) nessuna norma impone agli istituti di credito di “condizionare” l'erogazione di un finanziamento all'acquisto di una polizza assicurativa. Allo stesso tempo, l'obbligo di presentare due preventivi nel caso di offerta di polizze sulla vita potrebbe non essere pienamente efficace nell'ottica di consentire al consumatore l'accesso rapido ed efficiente al prodotto assicurativo più conveniente sul mercato.*

*L'Autorità ritiene opportuno prevedere specifici obblighi informativi volti a rendere edotto il beneficiario del finanziamento delle caratteristiche principali del prodotto offerto. In particolare, occorrerebbe prevedere l'obbligo di indicare, al momento dell'offerta di una polizza assicurativa, la non obbligatorietà della stessa, oppure la previsione normativa che ne impone la stipula ai fini dell'erogazione del finanziamento. In caso di polizza assicurativa non obbligatoria, l'istituto di credito dovrà indicare il costo complessivo del finanziamento con e senza polizza assicurativa. Inoltre, l'istituto di credito dovrà espressamente informare il beneficiario del finanziamento della possibilità di ricercare sul mercato, entro un periodo non inferiore a 10 giorni, una polizza assicurativa della tipologia richiesta che sarà accettata dalla banca o dall'intermediario finanziario senza variare le condizioni offerte per l'erogazione del mutuo immobiliare o del credito al consumo.*

*Qualora il beneficiario del finanziamento decida di acquistare la polizza proposta dall'erogatore del finanziamento, dovranno essere espressamente indicate le provvigioni percepite in caso di polizza abbinata al finanziamento e le provvigioni che vengono usualmente pagate all'intermediario in caso di collocamento di una polizza non in abbinamento con un prodotto finanziario.*

*Gli obblighi informativi di cui sopra dovranno essere forniti in ogni caso di offerta di una polizza assicurativa contestualmente ad un prodotto finanziario, e non solo, come prevede l'attuale normativa, in caso di assicurazione sulla vita. Risulta infatti riduttivo circoscrivere gli obblighi informativi pro competitivi ai soli casi di assicurazione vita e occorrerebbe, invece, prevederli per tutti i tipi di polizze, tra le quali si evidenzia quella scoppio incendio, ben più diffusa soprattutto nel settore dei mutui”.*

lavorativi per i conti correnti con carta Bancomat, carta di credito, Telepass e domiciliazione utenze, mentre i giorni lavorati possono essere anche 37 nel caso in cui al conto corrente sia associato un dossier di titoli.

**Tab. 4.6 - Tempi di chiusura dei conti correnti (dati al 31/11/2011)**

caratteristiche conto corrente	tempo di chiusura (gg. lav.)	
	medio	tempo max banche maggiori (*)
c/c con carta Bancomat	6	23
c/c con Telepass e domiciliazione utenze	8	25
c/c con dossier titoli	12	37
c/c con carta di credito	14	27

(\*) Si intendono le banche con il numero maggiore di conti correnti accesi

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine e dati di mercato

196. Quanto analizzato mostra, quindi, che se in generale le banche hanno reso più agevole, in termini di tempistica, la mobilità, ciò non è completamente vero se si considerano i tempi nel caso in cui il conto corrente risulti legato ad altri servizi. E' il caso, ad esempio, della presenza di una carta di credito e/o del Viacard, che comporta un allungamento dei tempi di chiusura a causa della fase di addebito prevista dai circuiti.

197. Appare pertanto necessario che si adottino interventi per agevolare la chiusura del conto anche in presenza di strumenti che comportano un addebito (con conseguente problema tecnico di mantenimento di due conti), ad esempio, prevedendo che la nuova banca si sostituisca alla vecchia nell'assunzione di eventuali rischi nella fase di trasferimento.

198. Inoltre, al fine di garantire la certezza nei tempi di chiusura, elemento fondamentale per incentivare una maggiore mobilità, appare utile prevedere a livello normativo una tempistica limitata a 15 giorni, in linea con quanto contenuto nella recente proposta di direttiva comunitaria<sup>27</sup>.

199. Quanto al profilo del costo di trasferimento, si evidenzia che la normativa di riferimento ha previsto l'azzeramento di ogni spesa e che il campione analizzato conferma tale dato.

<sup>27</sup> Si veda, in particolare, European Commission, 2013/139 (COD), cit.

## **Possibili elementi di ostacolo alla mobilità della domanda**

I possibili elementi critici che possono risultare di ostacolo alla mobilità sono quelli relativi alla trasparenza informativa, al legame tra conto corrente ed altri servizi bancari e ai tempi e costi di chiusura dei conti.

### ***1) Trasparenza informativa***

Nonostante l'introduzione dell'ISC come strumento per un'oggettiva comparazione tra conti correnti differenti, la scarsa mobilità registrata e la grande dispersione dei prezzi suggeriscono che i problemi di trasparenza e comparabilità delle informazioni non sono stati superati. A tal proposito, si potrebbe prevedere un'ulteriore spinta alla diffusione della conoscenza dell'ISC presso i correntisti e dei maggiori obblighi informativi, a carico delle banche, in relazione all'esistenza di conti correnti con condizioni economiche più convenienti.

### ***2) Legame tra conto corrente ed altri servizi bancari***

Dalle rilevazioni effettuate risulta che solamente il 10%-15% dei consumatori titolari di un conto corrente presso un istituto di credito beneficia dell'erogazione di servizi bancari (mutuo, risparmio amministrato) da parte di altra banca. Al fine di allentare il fenomeno dell'abbinamento di più prodotti finanziari con il conto corrente, si potrebbe prevedere l'obbligo di riportare sui fogli informativi dei vari servizi che l'accensione di un conto corrente non è elemento necessario all'erogazione di altri servizi.

### ***3) Tempi e costi di chiusura***

I tempi di chiusura risultano diversi in funzione del conto corrente esaminato. A livello generale, le banche hanno ridotto la tempistica necessaria alla chiusura, ma ciò non sembra verificarsi nel caso di abbinamento di più servizi al conto corrente. Infatti, ad esempio, la presenza di una carta di credito e/o del Viacard comporta un allungamento dei tempi di chiusura a causa della fase di addebito prevista dai circuiti.

Relativamente ai costi di chiusura si ricorda che la normativa di settore ha previsto l'azzeramento delle spese.

## CAPITOLO V – IL CONTO DI BASE

### 5.1 – La Convenzione che ha definito le caratteristiche del Conto di Base

200. Il Conto di Base si inserisce nel quadro delle iniziative assunte dal Governo in tema di lotta al contante e di promozione di strumenti di pagamento più efficienti, con finalità di inclusione finanziaria, per garantire a tutti l'accesso ai servizi bancari di base. A tal fine, l'articolo 12, comma 3, del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante "*Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici*", convertito con modificazioni dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, ha stabilito che il Ministero dell'Economia e delle Finanze (di seguito anche MEF), la Banca d'Italia, l'Associazione Bancaria Italiana (di seguito anche ABI), Poste Italiane S.p.A. (di seguito anche Poste Italiane) e le associazioni dei prestatori di servizi di pagamento definiscano con apposita convenzione le caratteristiche di un Conto di Base che le banche, Poste Italiane S.p.A. e gli altri prestatori di servizi di pagamento<sup>28</sup> (di seguito anche PSP), abilitati a offrire servizi a valere su un conto di pagamento, sono tenuti ad offrire.

201. In particolare, "*la convenzione individua le caratteristiche del conto avendo riguardo ai seguenti criteri:*

- a) *inclusione nell'offerta di un numero adeguato di servizi ed operazioni, compresa la disponibilità di una carta di debito gratuita;*
- b) *struttura dei costi semplice, trasparente, facilmente comparabile;*
- c) *livello dei costi coerente con finalità di inclusione finanziaria e conforme a quanto stabilito dalla sezione IV della Raccomandazione della Commissione europea del 18 luglio 2011 sull'accesso al conto corrente di base;*
- d) *le fasce socialmente svantaggiate di clientela alle quali il conto corrente è offerto senza spese*<sup>29</sup>.

202. Inoltre, con decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, recante "*Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività*", convertito con modificazioni dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, è stato previsto al comma 9, ultimo periodo, dell'articolo 12 sopra citato, che "*dovrà in ogni caso essere garantita la gratuità delle spese di apertura e di gestione dei conto di pagamento di base destinati all'accredito e al prelievo della pensione del titolare per gli aventi diritto a trattamenti pensionistici fino a 1.500 euro mensili, ferma restando l'onerosità di eventuali servizi aggiuntivi richiesti dal titolare*".

---

<sup>28</sup> Oltre a banche e Poste Italiane S.p.A., sono PSP gli istituti di moneta elettronica e gli istituti di pagamento.

<sup>29</sup> In tale ultimo caso, il rapporto di conto corrente è esente dall'imposta di bollo. Peraltro, "*con la medesima convenzione è stabilito l'ammontare degli importi delle commissioni da applicare sui prelievi effettuati con carta autorizzata tramite la rete degli sportelli automatici presso una banca diversa da quella del titolare del conto*".

203. Nel marzo 2012, pertanto, MEF, Banca d'Italia, ABI, Poste Italiane e l'Associazione Italiana Istituti di Pagamento e di Moneta Elettronica (di seguito anche AIIP) hanno stipulato la citata convenzione (di seguito anche "Convenzione") avente ad oggetto modalità e caratteristiche del Conto di Base con decorrenza dal 1° giugno 2012.

204. Ai sensi dell'art. 4 della Convenzione, i PSP sono tenuti a offrire ai consumatori il Conto di Base che include, a fronte di un canone annuale onnicomprensivo, le tipologie di servizi ed il numero di operazioni annue, e le relative eventuali scritturazioni contabili, di cui all'Allegato A della Convenzione stessa (Cfr. Tabella 5.1). Rappresentando il Conto di Base uno strumento ad operatività limitata, non è consentito l'accesso a tipologie di servizi diversi rispetto a quelli ivi indicati, essendo esclusi la convenzione di assegno, la carta di credito, l'accesso a forme di finanziamento e deposito titoli per gli investimenti. Viene al riguardo specificatamente precisato che il PSP *"si astiene dall'autorizzare alcun tipo di scoperto di conto correlato al Conto di Base e non esegue un ordine di pagamento che comporti un saldo negativo per il consumatore"*. Tuttavia, il titolare del Conto di Base può richiedere l'effettuazione di un numero di operazioni superiore a quelle indicate nell'Allegato A sopra citato. Infine, *"il Conto di Base, senza maggiori costi, può avvalersi di canali alternativi, quali l'internet banking, ATM, ATM evoluto, in aggiunta al canale tradizionale (..)"*.

205. Quanto alle spese applicabili, l'art. 5 della Convenzione stabilisce che *"il canone annuo onnicomprensivo e il costo delle operazioni eccedenti i limiti di cui all'Allegato A sono ragionevoli e coerenti con finalità di inclusione finanziaria"*. Viene, peraltro, precisato, all'art. 5.3 che *"il costo delle operazioni eccedenti i limiti di cui all'Allegato A non è in ogni caso superiore a quello applicato dallo stesso PSP per i conti correnti offerti a consumatori con esigenze di base"*.

206. Per le fasce socialmente svantaggiate, ovvero per i consumatori il cui Indicatore della Situazione Economica Equivalente (di seguito anche ISEE) è inferiore a 7.500 euro, il Conto di Base è offerto senza spese ed è esente dall'imposta di bollo. Inoltre, *"è fatta salva la possibilità di addebitare le spese per le operazioni eccedenti i limiti di cui all'allegato A"*.

207. Infine, la Convenzione attribuisce per i soggetti aventi diritto a trattamenti pensionistici fino a 1.500 euro mensili, che non rientrano nelle fasce socialmente svantaggiate come sopra definite, la facoltà di scegliere tra due opzioni:

- a) l'apertura di un Conto di Base di cui all'art. 4 (di seguito anche Conto di Base pensionati ad operatività completa) – ovvero di un Conto di Base che include la tipologia di servizi ed il numero di operazioni annue di cui all'Allegato A a fronte di un canone annuale onnicomprensivo – che sia gratuito per la tipologia di servizi e il numero di operazioni di cui all'Allegato B (Tabella 1)<sup>30</sup>;

---

<sup>30</sup> L'art. 7, comma 1, lettera a), della Convenzione recita *"l'apertura di un Conto di Base di cui all'art. 4 che sia gratuito per la tipologia di servizi e il numero di operazioni di cui all'Allegato B"*. Nelle *"Linee interpretative"* dell'Osservatorio Permanente sui conti di base presso il MEF (dei seguito anche *"Linee Interpretative"*) viene

b) l'apertura di un conto gratuito (di seguito anche conto pensionati ad operatività ridotta) che consenta esclusivamente la tipologia di servizi e il numero di operazioni di cui all'Allegato B<sup>31</sup>; è, tuttavia, "fatta salva la possibilità di offrire un numero di operazioni superiori a quelli dell'allegato B".

**Tab. 5.1: Tipologie di servizi e numero di operazioni annue incluse nell'Allegato A e B alla Convenzione**

	Allegato A	Allegato B
Elenco movimenti	6	6
Prelievo contante allo sportello	6	12 (1)
Prelievo tramite ATM del PSP o del suo Gruppo, sul territorio nazionale	Illimitate	Illimitate
Prelievo tramite ATM di altro PSP sul territorio nazionale	12 (2)	
Operazioni di addebito diretto nazionale o addebito diretto SEPA	Illimitate	
Pagamenti ricevuti tramite bonifico nazionale o SEPA (incluso accredito stipendio e pensione)	36	Illimitate
Pagamenti ricorrenti tramite bonifico nazionale o SEPA effettuati con addebito in conto	12	
Pagamenti effettuati tramite bonifico nazionale o SEPA con addebito in conto	6	
Versamenti contanti e versamenti assegni	12	
Comunicazioni da trasparenza (incluso spese postali)	1	1
Invio informativa periodica (estratti conto e documenti di sintesi, incluso spese postali)	4	4
Operazioni di pagamento attraverso carta di debito	Illimitate	Illimitate
Emissione, rinnovo e sostituzione carta di debito	1	1

(1) Con addendum del 20 aprile 2012 è stato portato da 6 a 12 il numero annuo di operazioni gratuite di prelievo contante allo sportello per gli aventi diritto a trattamenti pensionistici fino a 1.500 euro mensili.

(2) Sulla base dell'art. 5.4 della Convenzione, le commissioni per le operazioni eccedenti i limiti di cui all'Allegato A "non possono in ogni caso superare quelle mediamente previste dal medesimo prestatore di servizi di pagamento per operazioni della specie effettuate a valere su conti il cui profilo è quello di un consumatore con operatività media".

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

208. Segue una tabella (Tabella 5.2) di sintesi contenente per i quattro profili di consumatori previsti nella Convenzione (i) la tipologia di servizi ed il numero di operazioni consentite e (ii) le spese applicabili<sup>32</sup>.

specificato che "(...) nell'opzione prevista alla lettera a), su richiesta del pensionato, il Prestatore di Servizi di Pagamento (...) offre il Conto di Base di cui all'Allegato A (cfr. art. 7, comma 1, lettera a della Convenzione). In questo caso i servizi e le operazioni previste nell'Allegato B sono gratuite mentre per gli ulteriori servizi/operazioni previsti nell'Allegato A (e non inclusi nell'Allegato B) il PSP può applicare un canone onnicomprensivo ovvero, ove più favorevole per il consumatore, tariffare le singole operazioni al conto standard".

<sup>31</sup> L'art. 7, comma 1, lettera b), primo periodo, della Convenzione recita "l'apertura di un conto gratuito che consenta esclusivamente la tipologia e il numero di operazioni di cui all'Allegato B".

<sup>32</sup> Con riguardo alla possibilità di realizzare un numero di operazioni aggiuntive, come già precisato, il costo "non è in ogni caso superiore" a quello applicato dallo stesso PSP per i "conti correnti offerti a consumatori con esigenze di base" (art. 5, comma 3, Convenzione). Le stesse "Linee interpretative" precisano - con riguardo alle operazioni di

**Tab. 5.2 - Condizioni applicabili ai profili tipizzati nella Convenzione**

	<b>Tipologia servizi/ numero operazioni</b>	<b>Spese applicabili</b>
Generalità dei consumatori	All. A Convenzione	Canone onnicomprensivo
Fasce socialmente svantaggiate	All. A Convenzione	Senza spese e esente imposta di bollo
		Tipologia servizi/ numero operazioni incluse nell'All. B: gratuite
Pensionati operatività completa – All. A Convenzione	All. A Convenzione	Tipologia servizi/ numero operazioni incluse nell'All. A e non inclusi nell'All. B: canone onnicomprensivo o costo standard singole operazioni se più favorevole al consumatore
Pensionati operatività ridotta – All. B Convenzione	All. B Convenzione	Gratuito

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

### **Il Conto di Base**

Il Conto di Base nasce da un'iniziativa assunta dal Governo nel 2011, al fine di aumentare la lotta al contante, promuovere strumenti di pagamento efficienti e garantire a tutti l'accesso ai servizi finanziari di base.

Al fine di rendere massima l'inclusione finanziaria raggiungibile attraverso l'utilizzo del Conto di Base, per alcuni profili di consumatori (fasce socialmente svantaggiate e pensionati con operatività ridotta), è previsto un prezzo agevolato, se non gratuito.

## **5.2 – Diffusione e condizioni economiche dei conti di base**

### **Diffusione conti di base**

209. Sulla base delle risposte fornite dalle 39 banche del campione dell'indagine al quesito riguardante i conti di base emerge, innanzitutto, la loro limitata diffusione nei primi quattro mesi di applicazione della Convenzione, ovvero nel periodo 1° giugno – 30 settembre 2012 (Tabella 5.3). Si osservi, inoltre, che presso ben 7 banche non

---

prelievo con carta di debito eccedenti, ma più in generale in coerenza con l'interpretazione fornita dall'art. 5, comma 3, della Convenzione sopra richiamato - che "il PSP può fare riferimento alle commissioni previste per le operazioni della specie su – conti correnti offerti a famiglie con operatività bassa – secondo i profili definiti dalla Banca d'Italia per il calcolo dell'ISC (..), se più convenienti, altrimenti a quelle con operatività media".

risulta accesa alcuna tipologia, tra le quattro possibili, di Conto di Base, benché tale servizio venga offerto<sup>33</sup>.

**Tab. 5.3 - Grado di diffusione dei conti di base**

	Numero conti di base accessi al 30/09/2012	Peso percentuale su totale conti di base
Generalità dei consumatori	6.626	52%
Fasce socialmente svantaggiate	2.580	21%
Totale pensionati	3.462	27%
<i>Pensionati operatività completa – All. A Convenzione</i>	1.208	-
<i>Pensionati operatività ridotta – All. B Convenzione</i>	1.070	-
Pensionati - All. A e/o All. B (1)	1.184	-
Totale conti di base	12.668	-

(1) Alcune banche hanno fornito un numero totale di conti di base accessi ai sensi dell'art. 7 della Convenzione, relativo ai soggetti aventi diritto a trattamenti pensionistici fino a 1.500 euro mensili, senza specificare separatamente quelli rientranti nell'operatività completa dell'All. A e quelli rientranti nell'operatività ridotta dell'All. B.

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

210. Poco più della metà dei conti di base accessi fanno riferimento al profilo “generalità dei consumatori”. Peraltro, in tale profilo, la sottoscrizione di conti di base appare molto concentrata:

- a) una sola banca presenta più di 1.000 conti di base, rappresentando circa il 60% dei conti accessi di questa tipologia ed altre sette banche presentano più di 100 conti accessi;
- b) 31 banche – ovvero l’82% del totale delle banche nel campione - presentano meno di 100 conti accessi, delle quali 8 – ovvero il 21% del totale delle banche nel campione - non risultano avere alcun conto acceso.

211. Quanto alle fasce socialmente svantaggiate, i conti di base accessi rappresentano poco più del 20% del totale, con la banca con più conti che ne presenta 771 e ben 35 banche al sotto di 100 conti, peraltro con 11 banche presso le quali non risulta acceso alcun conto di questa tipologia.

<sup>33</sup> Non state incluse nel campione le banche che non hanno ancora posto in vendita il servizio in esame così come quelle, con operatività prevalentemente online, che hanno dichiarato di offrire ai propri clienti un conto corrente a zero spese che include i servizi previsti nel Conto di Base o di non aver ricevuto alcuna richiesta di accensione senza specificare se il servizio venga offerto o meno.



212. Relativamente ai pensionati, considerato che alcune banche non hanno distinto il numero di conti tra i pensionati con operatività completa e quelli con operatività ridotta, si può rilevare che quelli con operatività completa rappresentano almeno il 35% del totale pensionati e quelli con operatività ridotta almeno il 31% del totale pensionati. Considerando le due tipologie di conti rivolti ai pensionati unitamente, la banca con più conti ne presenta 960 e 33 banche si attestano al di sotto di 100 conti, con 9 banche che non presentano alcuna tipologia di Conto di Base pensionati acceso (Tabella 5.4).

**Tab. 5.4 - Distribuzione conti di base**

	Numero di banche con più di 100 conti accesi	Numero di banche con meno di 100 conti accesi	Numero di banche con nessun conto acceso
Generalità dei consumatori	8	31	8
Fasce socialmente svantaggiate	4	35	11
Totale pensionati	6	33	9

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

### **Prezzi conti di base**

213. Relativamente ai prezzi applicati dalle banche ai conti di base l'analisi viene svolta sui profili generalità dei consumatori e pensionati con operatività completa, in quanto per le fasce socialmente svantaggiate e per i pensionati con operatività ridotta la tipologia di servizi ed il numero di operazioni annue indicate, rispettivamente, nell'All. A e nell'All. B della Convenzione sono gratuite.

214. Viene riportata di seguito una tabella (Tabella 5.5) contenente l'analisi per i primi due profili sopra riportati in termini di (i) banche prese in considerazione, (ii) media semplice dei prezzi, (iii) media ponderata, sul numero di clienti, dei prezzi.

215. Non tutte le banche del campione hanno optato per la definizione di un canone omnicomprendivo per i pensionati con operatività piena prevedendo, invece, l'applicazione di commissioni a fronte della tipologia dei servizi e del numero di operazioni di cui all'All. A della Convenzione non rientranti nell'All. B.

216. Tra le banche che hanno optato per l'applicazione di un canone omnicomprendivo, non tutte hanno fornito il numero dei conti accesi per i pensionati distinguendo tra quelli ad operatività completa e quelli ad operatività ridotta, non consentendo sempre una ponderazione per il numero di correntisti. Nella tabella sottostante è stata, pertanto, distinta, per i pensionati ad operatività completa, l'analisi dei prezzi in due casi, il primo senza ponderazione per le quantità, ma che tiene in considerazione tutti i casi in cui le banche hanno definito un canone omnicomprendivo, ed il secondo con ponderazione per il numero di correntisti,

tuttavia per i soli casi in cui le banche che hanno definito un canone hanno anche specificato il numero di conti accesi di cui all'All. A della Convenzione.

**Tab. 5.5 - Prezzi medi e ponderati dei conti di base**

	<b>Numero di banche considerate</b>	<b>Prezzo - Media semplice</b>	<b>Prezzo - Media ponderata</b>
Generalità dei consumatori	39	48	45
Pensionati operatività completa – Caso 1	33	23	n.d.
Pensionati operatività completa – Caso 2	23	22	35

Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine

217. Da quanto sopra emerge come il prezzo medio per la generalità dei consumatori si attesti a circa 48 euro sulla base delle informazioni fornite da 39 banche. Si osservi, inoltre, che il prezzo applicato dalle banche del campione alla generalità dei consumatori varia da un minimo di 12 euro ad un massimo di 120 euro.

218. Si rileva, peraltro, che ben 13 banche, ovvero il 33% del totale delle banche nel campione, hanno determinato un canone onnicomprensivo pari a 48 euro. Si tratta delle principali banche, presentando complessivamente 4.139 conti di base, ovvero il 62% del numero di conti di base accesi dalla generalità dei consumatori presso le 39 banche del campione.

219. Quanto al canone applicato ai pensionati con operatività completa, essendo prevista dalla Convenzione la gratuità della tipologia di servizi e del numero di operazioni di cui all'All. B, la media dei canoni applicati per le operazioni di cui all'All. A – ulteriori rispetto all'All. B – è intorno ai 22 euro, valore, tuttavia, che cresce fino a 35 euro una volta ponderato per il numero di conti di base accesi.

220. Nei primi quattro mesi i conti di base hanno avuto, pertanto, una scarsa diffusione con riguardo a tutti i profili previsti dalla Convenzione e si sono caratterizzati per una elevata omogeneità nei canoni proposti, in particolare, nei confronti della generalità dei consumatori.

### **Confronto con i prezzi dei conti correnti**

221. Nel seguito viene esaminato il costo dei conti di base rivolti alla generalità dei consumatori con il miglior conto offerto dalle banche del campione al fine di valutarne l'effettiva convenienza.

222. A tale riguardo appare appropriato distinguere l'analisi confrontando, innanzitutto, il prezzo del Conto di Base rivolto alla generalità dei consumatori con quelli dei profili rivolti ai giovani e alle famiglie (profili da P1 a P4), e,

successivamente, il prezzo del Conto di Base rivolto ai pensionati con operatività completa con i profili rivolti ai pensionati (profili P5 e P6).

223. La seguente tabella (Tabella 5.6) sintetizza i risultati del confronto tra il Conto di Base offerto alla generalità dei consumatori e i migliori conti offerti dalle 32 banche per le quali tale analisi è possibile nel 2012 per i profili da P1 a P4.

**Tab. 5.6 - Confronto conto di base generalità dei consumatori con profili da P1 a P4.**

	Numero di banche	Range maggior costo conto di base rispetto al miglior conto offerto
P1, P2, P3, P4 più convenienti	3	Almeno 50%
P1, P2 più convenienti	2	Da 0% a 114%
P1 più conveniente	5	Da 7% a 65%
P2 più conveniente	1	23%

*Fonte: elaborazioni AGCM su dati raccolti nel corso dell'indagine*

224. Da quanto sopra emerge come per 11 banche, ovvero per il 34% del totale delle banche del campione analizzato, esiste almeno un profilo tra P1 e P4 con un prezzo inferiore o uguale al prezzo del Conto di Base offerto alla generalità dei consumatori. In particolare, per ben tre banche tutti i profili considerati – ovvero P1, P2, P3 e P4 – presentano un prezzo inferiore rispetto a quello offerto per il Conto di Base alla generalità dei consumatori. In ulteriori due casi, il miglior conto offerto a due profili – P1 e P2 – risulta più conveniente del Conto di Base. Infine, sono presenti sei banche per le quali il conto migliore di almeno un profilo – si tratta cinque volte di P1 ed una volta di P2 – è più conveniente del Conto di Base in questione. Come si può, peraltro, osservare dalla Tabella 5.6, il maggior costo del Conto di Base rispetto al miglior conto offerto può anche essere significativo. Le banche che offrono altri conti più conveniente del Conto di Base rappresentano il 34% del campione e presentano un numero di conti di base accesi pari al 17% del totale.

225. Quanto al confronto tra il Conto di Base offerto ai pensionati con operatività completa ed i profili P5 e P6 rivolti ai pensionati emerge che:

- a) con riguardo al profilo P5, quasi tutte le banche hanno offerto il Conto di Base a prezzi inferiori rispetto al proprio miglior conto variando da riduzioni del 10% a l'offerta gratuita del Conto di Base, tranne due casi – sulle 27 osservazioni totali – in cui lo stesso è stato offerto ad un prezzo superiore o uguale;
- b) con riguardo al profilo P6, tutte le banche hanno offerto il Conto di Base con una riduzione rispetto al miglior conto offerto variabile a partire dal 24%.

## Trasparenza

226. Oltre agli aspetti sopra richiamati in termini di diffusione dei conti di base e relativi prezzi confrontati con quelli più convenienti applicati dalle banche alla propria clientela tradizionale, occorre porre l'accento su alcuni profili di trasparenza che emergono dall'analisi dei dati forniti dalle banche comprese nel campione.

227. Innanzitutto, dall'analisi dei fogli informativi non appare chiaro in alcuni casi il costo complessivo che un pensionato dovrebbe sostenere a fronte dell'operatività completa di cui all'All. A della Convenzione. Tale difficoltà si riscontra, in particolare, nei casi nei quali la singola banca non prevede un canone omnnicomprensivo per accedere a tale operatività completa, ma l'applicazione di costi standard – per la tipologia di servizi e numero di operazioni ulteriori rispetto all'All. B – indicati nel foglio informativo.

228. Ad esempio, nel foglio informativo di una banca inclusa nel campione viene specificato:

- a) *“per i soggetti aventi diritto a trattamenti pensionistici fino a 1.500 euro mensili, che non rientrano nella categoria delle fasce socialmente svantaggiate, il canone annuo del Conto di base è gratuito per le operazioni e servizi elencati nella Tabella B”* (la Tabella B include la tipologia di servizi indicata nell'All. B alla Convenzione ed il numero di operazioni annue incluse nel canone gratuito da parte della banca in esame);
- b) *“il cliente può richiedere l'effettuazione di operazioni aggiuntive o in numero superiore a quelle indicate nella tabella B. In tal caso si applicano le condizioni economiche riportate nel presente foglio informativo. L'effettuazione di tali operazioni aggiuntive può quindi comportare per il cliente il pagamento di costi ulteriori rispetto al canone annuo”*.

229. Nel foglio informativo di tale banca, come in altri cinque casi, non viene indicato, pertanto, un canone per la tipologia di servizi ed il numero di operazioni di cui all'All. A della Convenzione, con la connessa gratuità della tipologia e numero di operazioni di cui all'All. B della Convenzione, come previsto dalla Convenzione stessa. Un pensionato, pertanto, per quantificare il costo che dovrebbe affrontare per realizzare le operazioni di cui all'All. A si trova a dover individuare nel foglio informativo la relativa voce di costo ed applicarla al numero di operazioni di cui all'All. A.

230. Dal foglio informativo di tale banca, emergono i seguenti costi unitari per ogni tipologia di servizi, ulteriori rispetto all'All. B, inclusa nell'All. A:

- a) un prelievo allo sportello automatico presso altra banca in Italia ammonta a 2 euro;
- b) un bonifico verso l'Italia e l'Unione Europea con addebito in conto varia da 0,50 euro, quando disposto su canale telematico e su banche del gruppo, fino a 3,50 euro, quando disposto in filiale su banche non del gruppo;

- c) un bonifico ricorrente varia da 2 euro se su banche del Gruppo a 3 euro se su banche non del Gruppo;
- d) la domiciliazione utenze è gratuita ma la “*commissione RID ordinario (ex-RID commerciale)*” e la “*commissione pagamento Sepa Direct Debit Core*” ammontano a 0,80 € specificatamente per i pensionati fino a 1.500 euro mensili; il costo per versamento contante ed assegni su sportelli automatici abilitati delle banche del Gruppo in questione è gratuito.

231. Procedendo, pertanto, alla quantificazione del costo totale per l’operatività completa di cui all’All. A della Convenzione, il pensionato potrebbe trovarsi a sostenere un costo superiore al canone omnicomprensivo determinato dalla medesima banca per la generalità dei consumatori, a fronte, tuttavia, dell’accesso alla medesima operatività di cui all’All. A.

232. Un’altra banca inclusa nel campione riporta nel proprio foglio informativo che “*(...) sono consentite le operazioni indicate (...) nell’Allegato B della convenzione per i soggetti con trattamenti pensionistici fino a € 1.500. Il Cliente può richiedere l’effettuazione di operazioni aggiuntive rispetto a quelle previste dalla convenzione, in questo caso le operazioni eccedenti verranno tariffate come da condizioni economiche riportate nel Foglio Informativo*”. Ad esempio, il prelievo tramite ATM sul territorio nazionale presso un altro istituto è a pagamento, così come le operazioni di addebito diretto nazionale (RID) o SEPA, i pagamenti – anche quelli ricorrenti – tramite bonifico nazionale o SEPA effettuati con addebito in conto, nonché i versamenti di contanti e assegni. Anche in questo caso non appare chiaro il costo complessivo cui sarebbe sottoposto il pensionato per accedere all’operatività di cui all’All. A, nonché il confronto con il canone omnicomprensivo offerto alla generalità dei consumatori per la medesima operatività.

233. Si osservi, al riguardo, che le Linee Interpretative dell’Osservatorio Permanente sui conti di base presso il MEF ammettono la possibilità per il PSP, con esplicito riguardo all’eventuale richiesta di un pensionato di accedere all’operatività completa di cui all’All. A prevista dall’art. 7, comma 1, lettera a, della Convenzione, ovvero per gli ulteriori servizi/operazioni previsti nell’All. A (e non inclusi nell’All. B), di “*tariffare le singole operazioni al costo standard*”, rispetto all’applicazione di “*un canone omnicomprensivo*”, ma solo “*ove più favorevole per il consumatore*”.

234. Tale scarsa trasparenza emerge anche, in alcuni casi, dalla mancata differenziazione del canone tra quello offerto alla generalità dei consumatori e quello offerto ai pensionati con operatività completa. In particolare, in otto casi sui trentatré in cui viene definito un canone per i pensionati, tali valori coincidono. Pertanto, in tali casi, non appare sussistere una convenienza ad aprire un Conto di Base rivolto ai pensionati rispetto a quello destinato alla generalità dei consumatori, benché, in base alla Convenzione, i pensionati che optassero per l’operatività di cui all’All. A dovrebbero beneficiare della gratuità della tipologia di servizi e del numero di operazioni di cui all’All. B.

235. Ad esempio, i fogli informativi di una banca inclusa nel campione specificano che:

- a) *“il Conto di Base per i clienti consumatori prevede un canone annuale onnicomprensivo di cui all’Allegato A, per i servizi indicati e le relative scritturazioni contabili”* pari a 30 euro;
- b) *“il presente foglio informativo contiene le condizioni relative al Conto di Base per i clienti titolari di trattamenti pensionistici fino a 1.500 € mensili che richiedono di effettuare le operazioni di cui all’All.A della Convenzione. Il Conto di base è gratuito per la tipologia di servizi e il numero di operazioni di cui all’All. B della Convenzione”*; in tale caso è stato definito *“un canone annuale onnicomprensivo (..) ferma restando la gratuità dei servizi e delle operazioni di cui all’All. B della Convenzione”* pari a 30 euro.

236. Infine, si osservano cinque casi in cui il canone per i pensionati con operatività completa e quello per i pensionati ad operatività ridotta coincidono e sono entrambi gratuiti. Pur apprezzando la gratuità di tale previsione, si riscontra un numero positivo di pensionati che hanno acceso un Conto di Base ad operatività ridotta, quando avrebbero potuto attivare allo stesso prezzo, ovvero gratuitamente, quello con più tipologie di servizi/numero di operazioni annue ad operatività completa. Tale circostanza appare dimostrare una scarsa trasparenza nei confronti dei pensionati circa le tipologie di servizi ed il numero di operazioni inclusi rispettivamente nell’All. A e nell’All. B della Convenzione.

237. A titolo esemplificativo, dai fogli informativi di una banca parte del campione, si desume che:

- a) sia il *“Conto di Base (..) A per pensionati con pensione mensile fino a 1.500 euro”* sia *“ il Conto di Base (..) B per pensionati con pensione mensile fino a 1.500 euro”*, quest’ultimo rappresentando *“uno strumento ad operatività limitata”*, sono offerti ad un canone annuale gratuito;
- b) il primo dei due conti prevede, in più del secondo, le seguenti tipologie di servizi/numero di operazioni annue:
  - i. 12 *“pagamenti ricorrenti tramite bonifico nazionale o SEPA effettuati con addebito in conto mediante canale sportello, ATM, on line, telefono”*;
  - ii. 6 *“pagamenti effettuati tramite bonifico nazionale o SEPA effettuati con addebito in conto mediante canale sportello, ATM, on line, telefono”*;
  - iii. 12 *“versamenti contanti e versamenti assegni allo sportello”*;
- c) il secondo dei due conti prevede *“pagamenti ricevuti tramite bonifico nazionale o SEPA (incluso accredito stipendio e pensione”* illimitati, mentre il primo ne prevede 36.

238. Malgrado le differenze sopra descritte, a parità di gratuità di accensione del Conto di Base, il 24% dei pensionati che hanno acceso un Conto di Base presso la banca in questione hanno scelto un Conto di Base ad operatività ridotta. Tale fenomeno segnala come l'offerta non abbia fornito le necessarie informazioni per consentire alla domanda di effettuare la migliore scelta di termini qualità-prezzo, ovvero, a parità di prezzo, accedere ad una tipologia di servizi e numero di operazioni superiore.

### **5.3 Conclusioni**

239. Dall'analisi sopra svolta appare come il Conto di Base non abbia avuto, nei primi quattro mesi di operatività, una diffusione sufficiente per raggiungere lo scopo di una maggiore inclusione finanziaria sia da parte della generalità dei consumatori sia da parte delle due categorie previste nella Convenzione delle fasce socialmente svantaggiate e dei pensionati.

240. Le cause di questa scarsa diffusione sembrano risiedere, innanzitutto, in una politica di prezzi non particolarmente competitiva da parte delle banche che sembrerebbero non aver adottato, almeno con riguardo al profilo della generalità dei consumatori, delle offerte realmente migliorative rispetto a quelle già esistenti. In particolare, come si è visto, sono presenti più casi di banche in cui il miglior conto offerto con riguardo a tutti i profili da P1 a P4 risulta più conveniente rispetto al Conto di Base offerto alla generalità dei consumatori. Sono frequenti anche casi in cui almeno il miglior conto di un profilo è più conveniente del Conto di Base. Inoltre, è stata riscontrata una certa omogeneità intorno ad un valore annuale del canone onnicomprensivo rivolto alla generalità dei consumatori pari a 48 euro ovvero 4 euro mensili. Come si è visto, 13 banche rappresentanti il 33% del totale delle banche nel campione ed il 62% dei conti di base, hanno determinato un prezzo esattamente pari a 48 euro.

241. Per quanto riguarda i pensionati, una volta ponderato il prezzo per il numero di conti accesi, il prezzo medio sale da 22 euro a 35 euro, a dimostrazione della maggiore onerosità di tale tipologia di conto da parte delle banche che presentano i conti di base rivolti ai pensionati più numerosi.

242. Emerge, infine, una scarsa trasparenza nelle politiche di prezzo definite dalle banche in quanto:

- a) non tutte le banche hanno definito un canone onnicomprensivo per i pensionati con operatività completa, adottando, invece, costi standard elencati nel foglio informativo, con un impatto sui consumatori potenzialmente penalizzante;
- b) in taluni casi il canone onnicomprensivo offerto alla generalità dei consumatori e ai pensionati ad operatività completa coincide, non

sussistendo, pertanto, una convenienza ad aprire un Conto di Base rivolto ai pensionati rispetto a quello destinato alla generalità dei consumatori;

- c) in taluni casi i pensionati risultano avere aperto un Conto di Base ad operatività ridotta quando, presso la medesima banca, era offerto al medesimo prezzo, ovvero gratuitamente, il Conto di Base ad operatività completa, che include tipologie di servizi e numero di operazioni maggiori.

### **Il prezzo del Conto di Base**

Il prezzo medio dei conti di base analizzati nella presente indagine risulta pari a 48 euro, per il conto rivolto alla generalità dei consumatori, e 22 euro circa per i pensionati.

Alla luce dell'analisi effettuata, il Conto di Base appare uno strumento la cui struttura e le cui caratteristiche economiche risultano poco trasparenti. Infatti, a fronte delle previsioni normative che per tale tipologia di conto prevedevano l'esistenza di un canone omnicomprensivo, è emerso come diversi istituti di credito richiedano il pagamento di specifiche commissioni per le differenti operazioni. Tale elemento risulta idoneo a rendere poco trasparente il prezzo finale del conto con caratteristiche di base.

Inoltre, si noti che presso il 34% delle banche facenti parte del campione esiste almeno un conto corrente per i giovani (P1) e le famiglie con operatività elevata (P4) caratterizzato da un prezzo inferiore o uguale al prezzo del Conto di Base offerto alla generalità dei consumatori.

Le evidenze sui numeri dei conti con caratteristiche di base accesi (circa 12.500 in totale), mostrano come le problematiche appena illustrate possano aver impedito al Conto di Base di raggiungere l'obiettivo che si era prefissato il legislatore al momento dell'introduzione di tale strumento, ovvero garantire l'accesso agli strumenti finanziari più diffusi alla generalità della popolazione.



## CAPITOLO VI – SINTESI E PROPOSTE

### 6.1 – Sintesi dei principali risultati dell'indagine conoscitiva

249. La presente indagine conoscitiva ha analizzato, nell'arco temporale compreso tra il 2007 e il 2012, l'andamento del prezzo dei servizi per la tenuta e la movimentazione dei conti correnti bancari. Al fine di garantire un elevato grado di comparabilità all'interno dei differenti profili d'analisi – sia sotto l'aspetto temporale che tra le diverse tipologie di consumatori e i canali di operatività -, è stato utilizzato l'Indicatore Sintetico di Costo (ISC)<sup>34</sup> come strumento in grado di fornire un puntuale ed omogeneo dato di sintesi del prezzo del conto corrente.

250. L'ISC è stato definito dall'AGCM nella precedente indagine conoscitiva sui costi dei servizi bancari<sup>35</sup> e, in diverse segnalazioni, ne è stata anche auspicata la diffusione quale strumento informativo in grado di aumentare la trasparenza e facilitare la comparazione tra prodotti e, in tal modo, rendere più agevole la scelta al consumatore finale nonché il passaggio sia da un conto corrente ad un altro sia tra istituti di credito.

251. Nel 2010, la Banca d'Italia, in qualità di Autorità di vigilanza del settore, ha introdotto l'ISC nella normativa secondaria<sup>36</sup>, prevedendo che tramite questo strumento informativo le banche forniscano annualmente alla clientela indicazioni relative al costo di tenuta/movimentazione dei conti correnti offerti. Nello specifico, l'indicatore è calcolato sommando le spese e le commissioni (ossia, rispettivamente, le componenti di costo fisse e variabili) addebitate nel corso dell'anno ad un cliente che accenda un conto corrente presso una banca ed effettui un ipotetico numero di operazioni.

252. Utilizzando l'ISC relativo a diverse tipologie di profili di correntisti (tipologie analoghe a quelle utilizzate nella precedente analisi e che la stessa Banca d'Italia ha successivamente inserito nella citata normativa secondaria), la presente indagine ha esaminato l'evoluzione dei prezzi di offerta dei conti correnti. Da tale analisi emerge come il settore in oggetto risulti tuttora caratterizzato dal permanere di criticità concorrenziali di varia natura.

253. In primo luogo, appare importante sottolineare come esclusivamente per i conti *online* si siano registrate delle riduzioni sostanziali nei prezzi di offerta (misurati mediante il prezzo mediano), mentre, per quanto riguarda i conti tradizionali (allo sportello), non si è riscontrata la contrazione che si auspicava, considerando che i prezzi sono a livelli non difforni da quelli del 2007.

254. Rileva altresì osservare che i miglioramenti delle condizioni d'offerta, dove presenti, non sono stati uniformi, né a livello di profilo di utente né nell'arco

---

<sup>34</sup> Per una descrizione completa dell'Indicatore Sintetico di Costo si veda il paragrafo 3.1.

<sup>35</sup> Si veda AGCM, 2007, *cit.*

<sup>36</sup> Si veda Banca d'Italia, 2010, *cit.*

temporale analizzato; essi hanno riguardato solo alcune categorie di correntista (i giovani) e, inoltre, in taluni casi, la riduzione dei prezzi in un anno è stata più che compensata da successivi aumenti, in particolare quelli registrati nell'ultimo biennio.

255. In secondo luogo, l'analisi dell'evoluzione dei prezzi è stata ulteriormente approfondita ponderando i prezzi di offerta per il numero di correntisti delle varie banche. Rispetto all'analisi basata sui prezzi mediani, il calcolo del prezzo medio ponderato ha permesso di tenere in considerazione la dimensione delle singole banche e, in tal modo, la significativa asimmetria esistente tra i differenti istituti di credito (si noti, ad esempio, che nel 2012 le prime quattro banche per numero di correntisti servivano circa il 62% degli utenti totali).

256. Da tale analisi, è emerso che, nel periodo analizzato, miglioramenti nei prezzi medi si sono registrati solo per i c/c allo sportello rivolti alle famiglie ed ai pensionati con operatività maggiore, mentre, per tutti i restanti profili di utenza, i prezzi risultano in significativo aumento. Per quanto riguarda i conti *online*, i risultati sono ancora più critici: famiglie e pensionati con operatività maggiore sono caratterizzati da prezzi costanti rispetto al 2007, mentre per gli altri profili di utenza i prezzi sono aumentati con intensità sistematicamente maggiore rispetto a quanto registrato per i conti allo sportello. Tale risultato appare di particolare importanza, in quanto è proprio dai conti *online* che si attendevano riduzioni dei prezzi tali da innescare spinte concorrenziali virtuose, in grado di portare ad un generale abbassamento dei prezzi dei conti correnti.

257. In terzo luogo, i dati raccolti hanno consentito di illustrare lo scarso grado di mobilità della domanda e la notevole dispersione dei prezzi a ciò collegata: è emersa, infatti, l'esistenza, per lo stesso profilo di correntista, di offerte di conti correnti a condizioni economiche anche molto diverse tra loro. Da ciò consegue che, laddove il correntista fosse pienamente informato circa l'esistenza di conti correnti più convenienti e potesse, senza vincoli di tempo e di costo di varia natura, cambiare conto da una banca ad un'altra, egli sarebbe in grado di realizzare considerevoli risparmi di spesa. Per tutti i profili di correntista analizzati, i risparmi derivanti da una maggiore mobilità - ovvero collegati al passaggio dal conto più oneroso a quello più conveniente - sarebbero compresi da un minimo di circa 100 euro ad un massimo di 180 euro all'anno (differenza derivante dai prezzi espressi dall'ISC dei due conti).

258. Il quadro d'insieme che emerge da questa parte dell'indagine è, pertanto, quello di un contesto di mercato tuttora caratterizzato da insufficienti spinte competitive sul lato dell'offerta. Ciò risulta in gran parte riconducibile alle difficoltà che risiedono nella possibilità di innescare il processo concorrenziale tramite una maggiore mobilità della domanda. Infatti, nonostante siano disponibili sul mercato conti correnti caratterizzati da condizioni d'offerta diverse e, quindi, risparmi potenziali collegati al miglioramento delle condizioni di prezzo, l'elevata fidelizzazione della domanda - ovvero la sua scarsa mobilità *inter* e *intra* bancaria - impedisce alla maggioranza dei consumatori di beneficiare delle riduzioni dei prezzi. Solo i significativi miglioramenti alle condizioni economiche d'offerta registrati dal

segmento di banche che già risulta più competitivo hanno trovato riscontro in una parte, seppur minoritaria, della domanda. La vischiosità del resto della domanda ha, invece, consentito agli istituti bancari di praticare prezzi elevati: il grado di fidelizzazione riscontrato, infatti, non appare collegato ad un processo virtuoso di “cattura” della domanda attraverso offerte migliori in termini di qualità/prezzo, bensì alle difficoltà nel cambio di conto corrente tuttora presenti, che consentono di fissare prezzi elevati per i consumatori poco mobili.

259. Alla luce di tali risultati, l’indagine rileva come siano necessari ulteriori interventi volti ad agevolare il processo di migrazione di un correntista da una banca all’altra. Infatti, dall’analisi effettuata emerge il permanere di una tempistica non certa e soprattutto ancora troppo lunga per il cambio di conto corrente, nonché l’esistenza di costi (al di là dell’azzeramento del mero costo operativo di chiusura) di altra natura. In particolare, si fa riferimento ai costi collegati alla necessità di avere due conti accesi laddove al conto corrente siano abbinati altri servizi (carte di pagamento, Viacard, ecc.) oppure alla difficoltà di avere certezza sui tempi di trasferimento di altri servizi (domiciliazione delle utenze, ecc.).

260. Inoltre, sempre in relazione ai fattori che ostacolano una maggiore mobilità della domanda, rileva sottolineare le difficoltà collegate all’ottenimento di un quadro informativo completo e chiaro. Lo stesso indicatore sintetico di costo (ISC), che ciascun correntista dovrebbe vedere riportato sul suo estratto conto annuale, appare uno strumento poco utilizzato e di non immediata utilità se fornito con cadenza tanto limitata nel tempo, attraverso strumenti spesso cartacei e di non frequente utilizzo.

261. Le problematiche connesse con la trasparenza informativa risultano ulteriormente accentuate per la clientela che ancora deve avvicinarsi ai prodotti bancari. Infatti, la scarsissima diffusione del Conto corrente di Base appare riconducibile alla mancanza di chiarezza in merito alla struttura del servizio, con i relativi costi che non risultano definiti in un unico canone e che, pertanto, sono di difficile comparazione. A conferma di ciò, l’analisi ha mostrato come, talvolta, tali conti risultino addirittura più onerosi di quelli già commercializzati dalle stesse banche.

262. Alla luce di tutti gli elementi critici appena illustrati, appaiono necessari interventi da parte del legislatore nazionale e/o del regolatore del settore volti all’azzeramento, per il consumatore, di ogni costo connesso al processo di migrazione del correntista da una banca all’altra, a garantire una tempistica certa nel caso di chiusura del conto corrente, a rendere effettivamente e facilmente fruibile l’informazione relativa all’esistenza di migliori conti/migliori condizioni offerte sia dalla propria banca sia dalle banche concorrenti e, inoltre, ad ampliare i canali di diffusione dell’Indicatore Sintetico di Costo (come ad esempio l’ATM).

263. Infine, un ulteriore profilo critico riguarda le singole voci di spesa, in particolare quelle per la movimentazione del conto senza uso di contante. Infatti, ad esempio, la circostanza che i bonifici, sia tradizionali che *online*, e i RID abbiano commissioni anche rilevanti in termini percentuali sull’ISC del conto corrente,

rendono ancora difficile la diffusione di strumenti in grado di dare esito positivo alla lotta al contante.

264. Nel seguito di questo paragrafo viene fornita una breve rassegna dei principali risultati dell'indagine conoscitiva che sono a fondamento delle criticità concorrenziali esposte. Nel paragrafo successivo, invece, saranno illustrate le conseguenti proposte di modifica normativa, e non solo, formulate dall'AGCM con la presente indagine.

### **Il prezzo dei c/c allo sportello**

L'indagine ha, in primo luogo, analizzato i prezzi dei conti correnti nel 2012, comparandoli con quelli del 2007 (anno della precedente indagine conoscitiva). A tal fine, si è calcolato il prezzo (mediano) di tenuta e movimentazione del conto corrente per ciascuno dei profili di correntista analizzati<sup>37</sup>.

265. Considerando i sei profili di analisi, nel 2012 si sono registrati i seguenti livelli di prezzo del c/c: 58 euro per il profilo P1, 78 per P2, 112 per P3, 119 per P4, 53 per P5 e, infine, 100 euro per P6. In sintesi, i prezzi di tenuta e movimentazione di un c/c sono compresi, a seconda del suo utilizzo (quindi in funzione del profilo di correntista) tra un minimo di 53 ad un massimo di 119 euro.

<b>C/C allo sportello (valori mediani)</b>		
<b>Profili</b>	<b>ISC (2012)</b>	<b>Var % (2007,2012)</b>
<b>P1</b>	<b>58,45</b>	<b>-18,8%</b>
<b>P2</b>	<b>78,08</b>	<b>-2,8%</b>
<b>P3</b>	<b>112,38</b>	<b>-0,6%</b>
<b>P4</b>	<b>119,41</b>	<b>-0,1%</b>
<b>P5</b>	<b>53,40</b>	<b>-3,6%</b>
<b>P6</b>	<b>99,52</b>	<b>0,6%</b>

Fonte: elaborazioni AGCM

266. Rispetto al 2007 si è registrata una sostanziale riduzione dei prezzi mediani esclusivamente per i giovani (P1, -19%). Ulteriori riduzioni si sono avute per le famiglie e i pensionati con operatività minore (P2, -2,8% e P5, -3,6%), anche se, considerando il valore assoluto dell'ISC, tali diminuzioni non risultano essere di particolare rilievo. Per le restanti tipologie di consumatori, i prezzi mediani risultano invariati, con cambiamenti rispetto al 2007 inferiori all'1%.

267. Si noti, inoltre, che i prezzi hanno avuto un andamento differenziato nel corso dei vari anni. Infatti, le principali diminuzioni ai livelli mediani dei prezzi si sono verificate nei periodi precedenti al 2012 mentre, in quest'ultimo anno, i prezzi sono aumentati a livello generale.

268. Infine, appare di rilievo sottolineare come le banche più competitive, ovvero le banche con livelli di ISC mediano più bassi, hanno fatto registrare riduzioni dei prezzi sistematicamente maggiori rispetto alle banche con prezzi più elevati. Ad esempio, relativamente ai giovani (P1), il prezzo di offerta delle banche più competitive si è ridotto del 32%, passando da 50 euro nel 2007 a 34 euro nel 2012,

<sup>37</sup> Nello specifico, I profili di utenza sono i seguenti: P1 – Giovani, P2 – Famiglie con operatività bassa; P3 – Famiglie con operatività media; P4 – Famiglie con operatività elevata; P5 – Pensionati con operatività bassa, P6 – Pensionati con operatività media.

mentre i prezzi mediiani si sono ridotti, come detto, del 19%. Risultati analoghi, anche se con intensità minori, si sono verificati per tutti i profili di utenza.

269. Tale evoluzione mostra pertanto: una generale tendenza all'aumento dei prezzi nell'ultimo anno ciò a fronte di una contrazione registrata, soprattutto per alcuni profili, negli anni precedenti; una spinta alla riduzione dei prezzi da parte delle banche già più propense ad operare in modo competitivo, ciò a fronte di una spinta concorrenziale molto minore (o addirittura di segno opposto in termini di aumento dei prezzi) da parte del resto del sistema.

### Il prezzo dei c/c online

270. Una specifica analisi è stata condotta relativamente ai conti correnti *online* ciò al fine di esaminare l'evoluzione dei prezzi di una tipologia di c/c diversa da quello tradizionale allo sportello.

271. Da tale analisi è emerso che nel 2012 i prezzi (ISC) mediiani dei conti correnti *online* erano pari, distintamente per tipo di profilo, a 33 euro per P1, 49 per P2, 74 per P3, 69 per P4, 34 per P5 e, infine, 54 euro per P6. Le riduzioni più significative ai valori mediiani dell'ISC si sono avute per le famiglie caratterizzate da maggiore operatività (P3 e P4), i cui prezzi sono diminuiti rispettivamente del 16% e del 21%, e per i giovani (P1), - 34% nel periodo 2007-2012. Per le famiglie e i pensionati con operatività minore, i valori mediiani dell'ISC (P2 e P5) sono aumentati rispettivamente del 3% e 20%.

<b>C/C online (valori mediiani)</b>		
<b>Profili</b>	<b>ISC (2012)</b>	<b>Var % (2007,2012)</b>
<b>P1</b>	<b>33,45</b>	<b>-34,4%</b>
<b>P2</b>	<b>48,75</b>	<b>2,6%</b>
<b>P3</b>	<b>73,68</b>	<b>-15,7%</b>
<b>P4</b>	<b>68,76</b>	<b>-21,4%</b>
<b>P5</b>	<b>33,97</b>	<b>20,1%</b>
<b>P6</b>	<b>53,61</b>	<b>-2,5%</b>

Fonte: elaborazioni AGCM

272. Ne emerge, in estrema sintesi, che si tratta di conti correnti con prezzi, in valore assoluto, più bassi per tutte le tipologie di correntista (profili) rispetto ai conti allo sportello; tuttavia, sono proprio tali conti che hanno fatto registrare, soprattutto negli ultimi anni, un incremento rilevante.

273. Si è osservato, inoltre, che anche nel caso dei conti *online* le variazioni non sono state omogenee nei vari anni. Infatti, a fronte delle forti riduzioni avute nel 2009 e nel 2011, il 2010 è stato caratterizzato da significativi aumenti dei prezzi (+20% per P1, P3 e P6, +40% per P2).

274. Si aggiunga, come già evidenziato per i conti tradizionali, che le banche caratterizzate da prezzi sistematicamente minori appaiono soggette a maggiori spinte concorrenziali. Sono infatti le banche che già offrono i conti correnti al prezzo inferiore a formulare i ribassi più significativi.

275. Ad esempio, relativamente ai giovani (P1), il prezzo di offerta delle banche più competitive si è ridotto del 55% (2007-2012), passando da 26 euro nel 2007 a 12 euro

nel 2012, mentre i prezzi medi, come detto, si sono ridotti del 34%. Risultati analoghi, anche con intensità maggiore, si sono avuti per i restanti profili di utenza.

### **Confronto tra conti correnti tradizionali e online**

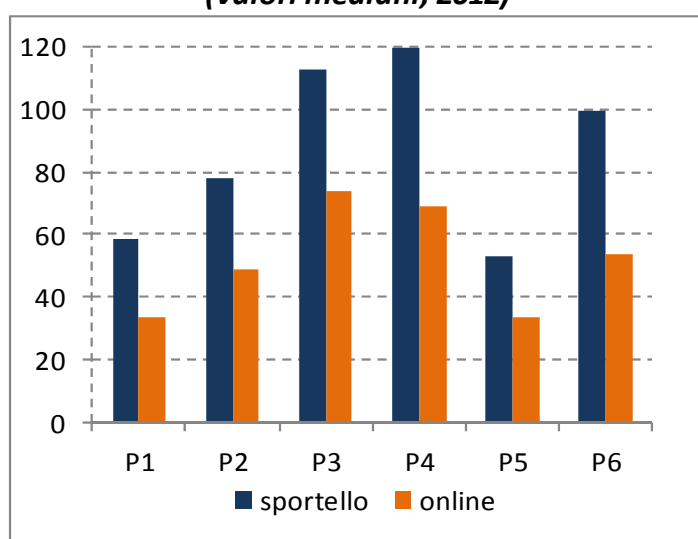
276. Un ulteriore profilo di analisi riguarda la comparazione tra conti correnti tradizionali e *online*. L'indagine mostra che l'ISC per i conti tradizionali, ovvero con operatività allo sportello, risulta sistematicamente superiore all'ISC relativo ai conti *online*: ovvero *l'home banking* consente al correntista di risparmiare, indipendentemente dal profilo di utenza.

277. Rileva osservare che la convenienza dei conti correnti *online* rispetto a quelli tradizionali riguarda l'intero periodo di riferimento (2007/2012).

278. A partire dal 2010, inoltre, il risparmio derivante dall'*home banking* registra dei sostanziali aumenti.

279. Nel 2012, l'utilizzo di un conto corrente online consentiva di beneficiare di un risparmio pari ad almeno il 30% rispetto ad un conto tradizionale. Tale risparmio supera il 40% per i giovani (P1) e le famiglie e i pensionati con operatività bancaria maggiore (P4 e P6).

**ISC sportello VS ISC online**  
**(valori medi, 2012)**



Fonte: elaborazioni AGCM

### **L'offerta delle differenti tipologie di banche**

280. L'indagine ha ulteriormente approfondito l'analisi dei prezzi di tenuta e movimentazione dei conti correnti tenendo conto della diversa tipologia di banche che erogano tale servizio. In particolare, si sono considerate le offerte delle differenti forme societarie che possono assumere gli istituti di credito – SpA, Banche Popolari, BCC.

281. Distinguendo l'analisi dei prezzi per tipologia di banche è emerso che le banche SpA hanno fatto registrare una sostanziale stabilità nei prezzi dei conti correnti tradizionali offerti (ovvero variazioni marginali, in valore assoluto inferiori a 5 euro, comparando il 2007 rispetto al 2012) ad esclusione dei profili relativi ai giovani (P1) e ai pensionati con operatività maggiore (P6) per i quali vi è stata una riduzione anche significativa. Si osservi, anche in tale contesto, che l'andamento nei prezzi non è stato però uniforme nel tempo bensì caratterizzato da fasi di contrazione

nei prezzi (soprattutto tra il 2007 e il 2010) a fasi di aumento. Per i conti *online*, viceversa, si è avuta una riduzione generale dell'ISC per tutti i profili di utenza. Rileva evidenziare che tale analisi ha avuto ad oggetto le banche SpA a livello aggregato quindi non solo quelle di maggiori dimensioni (per clientela e numero sportelli), ma anche quelle con minor dimensione.

282. Relativamente alle Banche Popolari, diminuzioni nei valori dell'ISC si sono avute per tutti i profili di utenza, anche se le maggiori riduzioni dei prezzi per la tenuta e movimentazione dei conti correnti si sono registrate per i conti *online*.

283. Infine, le BCC, indipendentemente dal profilo di utenza e dal canale di operatività (sportello e *online*), sono state caratterizzate da un aumento dei valori dell'ISC.

### **I prezzi medi ponderati alla luce della concentrazione dei correntisti**

284. L'indagine ha inoltre esaminato l'evoluzione dei prezzi dei conti correnti alla luce del grado di concentrazione della domanda. Si osservi, infatti, che la domanda di conti correnti risulta concentrata, nel senso che nel tempo è andato via via aumentando il numero di correntisti che risultano clienti delle banche di maggiori dimensioni attive in Italia.

285. In sintesi, il *Concentration Ratio* (CR4), che corrisponde alla somma della percentuale di correntisti che hanno acceso un conto corrente presso le prime quattro banche ordinate per dimensione di domanda servita, mostra che il 60% dei consumatori apre un conto corrente presso i primi quattro istituti di credito.

286. Tale elemento è apparso rilevante a fine di fornire un dato dell'ISC che tenesse conto non solo del prezzo del servizio di c/c ma anche di quanto esso sia rappresentativo della domanda servita. Per tale ragione è stata condotta l'analisi anche ponderando i prezzi per il numero di conti accessi presso le singole banche.

287. Calcolando il valore medio ponderato del prezzo di tenuta e movimentazione del c/c è emerso che i valori risultano caratterizzati da un generale aumento nel periodo di riferimento dell'indagine (2007-2012). Pertanto, ne deriva che gli istituti di credito più grandi (a prescindere dalla forma societaria assunta sia questa SpA-Popolari o BCC), ovvero quelli con un maggiore numero di correntisti, hanno fatto registrare un sostanziale aumento dei prezzi.

288. In particolare, per quanto riguarda i conti tradizionali (allo sportello), il prezzo medio ponderato mostra che sono le famiglie e i pensionati con operatività

#### **C/C allo sportello (valori medi ponderati)**

<b>Profili</b>	<b>ISC (2012)</b>	<b>Var % (2007,2012)</b>
<b>P1</b>	<b>77,78</b>	<b>19,2%</b>
<b>P2</b>	<b>79,56</b>	<b>32,0%</b>
<b>P3</b>	<b>111,58</b>	<b>10,0%</b>
<b>P4</b>	<b>98,50</b>	<b>-6,4%</b>
<b>P5</b>	<b>60,31</b>	<b>21,3%</b>
<b>P6</b>	<b>81,01</b>	<b>-16,8%</b>

Fonte: elaborazioni AGCM

maggiore (P4 e P6) i profili di utenza caratterizzati da riduzioni nei valori dell'ISC, per una percentuale rispettivamente pari all'1,3% e al 3,6% medio annuo (CAGR). Per tutti gli altri profili, invece, i prezzi nel 2012, rispetto al 2007, sono aumentati di un ammontare che va dal 10% (P3, famiglie con operatività media), al 20% (P1 e P5, giovani e pensionati con operatività bassa), fino a raggiungere il 30% (P2, famiglie con operatività bassa).

289. Prendendo in considerazione i conti *online*, gli aumenti sono stati generali su tutti i profili. I maggiori aumenti nei valori dell'ISC si sono avuti per i pensionati e per le famiglie con operatività minore (P5 e P2), che hanno registrato una variazione tra il 2007 e il 2012 pari rispettivamente al 128% e al 94%. Gli aumenti registrati per i giovani (P1) e per le famiglie con operatività media (P3) sono stati di un ammontare pari al 30%.

**C/C online (valori medi ponderati)**

<b>Profili</b>	<b>ISC (2012)</b>	<b>Var % (2007,2012)</b>
<b>P1</b>	<b>59,32</b>	<b>37,0%</b>
<b>P2</b>	<b>54,46</b>	<b>93,5%</b>
<b>P3</b>	<b>80,17</b>	<b>27,1%</b>
<b>P4</b>	<b>61,94</b>	<b>1,1%</b>
<b>P5</b>	<b>40,97</b>	<b>127,9%</b>
<b>P6</b>	<b>53,94</b>	<b>1,5%</b>

290. Emerge, in generale, che ponderando i prezzi per la dimensione delle banche erogatrici, l'andamento dei prezzi del servizio di tenuta e movimentazione del c/c appare in riduzione (sportello) solo per i profili di utenza che fanno maggior utilizzo del conto, mentre risulta in aumento o costante (*online*), quindi con una pressione concorrenziale ancora non sufficiente, l'evoluzione dei prezzi per gli altri profili.

Fonte: elaborazioni AGCM

291. Si tratta di un'analisi che mostra come, rispetto al dato dell'ISC senza ponderazione, tener conto della dimensione delle banche per clientela servita consente di evidenziare una politica di prezzi tendenzialmente in aumento fatta eccezione delle sole tipologie di clientela più "sensibili" in quanto utilizzatrici con maggior frequenza dei servizi di c/c. In sintesi, solo la domanda meno fidelizzata induce le banche, e tra queste quelle di maggior dimensione, a fare politiche di prezzi competitive; ciò spiega l'attenzione che l'indagine attribuisce a misure di intervento per elevare il grado di trasparenza e mobilità della domanda quale stimolo essenziale alla concorrenza dell'offerta.

**Le principali voci di spesa dei c/c e i disincentivi all'utilizzo del contante**

292. Un ulteriore approfondimento è stato svolto su specifiche voci di spesa del conto corrente. Si osservi che le principali voci di spesa dei conti correnti, in termini di numero di banche che addebitano una commissione per effettuarle, sono i bonifici, sia allo sportello che *online*, e i prelievi di contante.

293. Tale elemento è stato oggetto di analisi al fine di evidenziare l'esistenza di spazi alla concorrenza, ovvero alla riduzione dei prezzi, anche allo scopo di agevolare



il raggiungimento di un importante obiettivo, ovvero la riduzione dell'uso del contante in Italia, fenomeno che presenta vari profili di criticità e che richiederebbe un cambiamento verso strumenti diversi.

294. L'analisi fornisce indicazioni circa l'assenza di particolari incentivi ad utilizzare forme di pagamento alternative al contante. Ciò, infatti, viene confermato analizzando, ad esempio, il livello dei prezzi massimi applicati a queste due tipologie di operazioni. Infatti, il costo massimo per ricevere o effettuare pagamenti tramite bonifico è pari a circa 2,5-3,5 euro, ammontare che corrisponde a quanto richiesto per effettuare versamenti e prelievi di contante.

### **Il Conto di Base**

295. Oggetto di attenzione è stato, inoltre, il Conto di Base, che nasce da un'iniziativa assunta dal Governo nel 2011, al fine di rendere più efficace la lotta al contante, promuovere strumenti di pagamento efficienti e garantire a tutti l'accesso ai servizi finanziari di base.

296. Al fine di rendere massima l'inclusione finanziaria raggiungibile attraverso l'utilizzo del Conto di Base, per alcuni profili di consumatori (fasce socialmente svantaggiate e pensionati con operatività ridotta), la normativa ha previsto una struttura di c/c con determinate caratteristiche in termini di servizi compresi e di condizioni di prezzo.

297. L'analisi di tali conti ha però mostrato la scarsa efficacia di tale strumento e quindi l'esistenza di significativi spazi di miglioramento al fine di perseguire l'obiettivo originario di contrasto all'uso del contante e sviluppo di clienti in grado di operare con strumenti più efficienti.

298. E' emersa, infatti, una scarsa diffusione di tale strumento in quanto la percentuale di Conti di Base accesi presso le banche è inferiore all'1% sul totale di correntisti di ogni banca (vi sono banche prive di correntisti con tale servizio base).

299. Quanto alle cause della scarsa diffusione di tale conto, sono state evidenziate due criticità: *i)* l'opacità delle condizioni di offerta in termini di servizi ricompresi, della struttura del canone e delle commissioni per i servizi ulteriori; *ii)* la non sostanziale uniformità del prezzo e la maggiore onerosità del servizio se comparato a conti correnti tradizionali.

300. In particolare, il prezzo medio dei Conti di Base analizzati nella presente indagine risulta pari a 48 euro, per il conto rivolto alla generalità dei consumatori, e 22 euro circa per i pensionati. Inoltre, il 34% delle banche facenti parte del campione offre almeno un conto corrente per i giovani (P1) e per le famiglie con operatività elevata (P4) caratterizzato da un prezzo inferiore o uguale a quello del Conto di Base offerto alla generalità dei consumatori.

301. Si aggiunga la scarsa trasparenza nella comparazione delle voci ricomprese nel canone e spesso l'assenza di un canone e quindi la complessità di dover calcolare il prezzo per un servizio che invece dovrebbe essere di immediata fruibilità.

### **I risparmi ottenibili attraverso una maggiore mobilità della domanda**

302. Un profilo che è apparso centrale in tutta l'analisi, come sopra più volte richiamato anche nello spiegare l'evoluzione dei prezzi e la dispersione degli stessi, è la scarsa mobilità della domanda dei correntisti.

303. Infatti, la conferma dell'esistenza di ostacoli per i clienti bancari al cambiamento della banca emerge dall'analisi del tasso di mobilità che risulta essere molto basso, ovvero compreso tra il 10% e il 12%.

304. Tale risultato, descrittivo di un settore in cui esistono tuttora elementi che sono in grado di ostacolare o comunque di non facilitare il cambio di fornitore del servizio, appare particolarmente basso soprattutto se comparato a quello registrato in altri settori. Infatti, il 10-12% di mobilità della domanda espressa dai correntisti bancari è inferiore anche di 10 punti percentuali rispetto ai tassi di mobilità che si registrano, ad esempio, nel settore delle telecomunicazioni (telefonia fissa e mobile e servizi per la fornitura di *internet*). Si tratta di un fenomeno rilevante per comprendere la necessità di dare nuovi incentivi e per rimuovere gli ostacoli alla piena informazione, alla comparazione e quindi alla spinta competitiva generata dal cambiamento tra i fornitori dal lato della domanda.

305. Una maggiore mobilità della domanda risulta un elemento necessario all'aumento del benessere dei consumatori, vista l'esistenza di consistenti risparmi di cui, allo stato attuale, solamente una stretta minoranza dei correntisti riesce a beneficiare, ovvero la nicchia di soggetti che è messa nelle condizioni di cambiare frequentemente il tipo di istituto di credito presso il quale accendere un c/c.

306. In particolare, attraverso una maggiore la mobilità interbancaria, ovvero la possibilità di chiudere il conto corrente presso il proprio istituto di credito per aprirlo presso una banca concorrente, i consumatori potrebbero beneficiare di risparmi di prezzo che possono superare anche i 150 euro all'anno. La dispersione dei prezzi per lo stesso tipo di correntista costituisce, da un lato, indice della presenza di un rilevante spazio di riduzione dei prezzi attraverso la mobilità della domanda e, dall'altro di una concorrenza ancora carente. Infatti, in un contesto competitivo e con una domanda in grado di spostarsi agevolmente, non sarebbe possibile mantenere prezzi così differenziati tra istituti poiché la spinta della mobilità lato domanda comporterebbe una riduzione dei prezzi di offerta verso il livello più basso.

307. Più in dettaglio, l'analisi sulla concentrazione della domanda e sulla dispersione dei prezzi ha rilevato che, per i profili P4 e P6, ovvero famiglie e pensionati con operatività maggiore, circa il 60% dei consumatori potrebbe ottenere un risparmio pari a circa 50-100 euro annuali cambiando banca al fine di spostarsi

verso quella con il conto più conveniente. Per quanto riguarda gli altri profili, la quasi totalità dei correntisti (90%) potrebbe ottenere risparmi che superano i 150 euro.

#### **MOBILITA' INTERBANCARIA**

Percentuale di consumatori che beneficia dei prezzi minori e risparmi massimi ottenibili

	<b>Sportello</b>		<b>Online</b>	
	<b>% cons</b>	<b>risparmio max</b>	<b>% cons</b>	<b>risparmio max</b>
<b>P1</b>	11%	115	9%	116
<b>P2</b>	10%	150	8%	121
<b>P3</b>	8%	180	8%	172
<b>P4</b>	38%	178	37%	164
<b>P5</b>	15%	96	16%	83
<b>P6</b>	43%	171	35%	160

Fonte: elaborazioni AGCM

308. L'indagine ha mostrato un ulteriore margine di miglioramento. Infatti, oltre ai risparmi derivanti dalla mobilità tra istituti di credito, i correntisti potrebbero abbattere la spesa di tenuta e movimentazione del conto anche cambiando il tipo di conto presso la propria banca (mobilità *intrabancaria*). Sebbene le banche modifichino frequentemente il conto migliore per tipologia di correntista, tale modifica non risulta di fatto seguita da un cambiamento nel tipo di conto acceso dalla clientela storica della banca stessa, come mostrato dai dati sulla durata (in termini di anzianità) dei conti correnti.

309. Infatti, secondo i dati forniti dalla Banca d'Italia, circa il 75% dei conti accesi in Italia ha un'anzianità compresa tra i 4 e i 10 anni. Inoltre, si noti che il prezzo per la tenuta del conto corrente risulta crescente all'aumentare dell'anzianità del conto.

#### **MOBILITA' INTRABANCARIA**

Anzianità dei conti correnti e prezzo del c/c rispetto all'anno di accensione

<b>Anno di accensione</b>	<b>% correntisti</b>	<b>Prezzo rispetto alla media (euro)</b>
10 anni e oltre	37,5%	18
Tra 9 e 4 anni	37,2%	-7
Tra 3 e 2 anni	15,4%	-18
Un anno	10,0%	-25

Fonte: elaborazioni AGCM su dati Banca d'Italia

310. Sulla base di quanto esposto l'indagine mostra le difficoltà che investono la maggior parte dei correntisti italiani ad aderire ad offerte commerciali concorrenti, come è sintetizzato dal basso tasso di mobilità, e a rinegoziare il proprio conto in modo da sfruttare le condizioni più vantaggiose disponibili presso la propria banca.

### **Possibili elementi di ostacolo alla mobilità della domanda**

311. Alla luce del grado di fidelizzazione dei correntisti emerso, l'indagine ha individuato i seguenti tre profili critici che possono risultare di ostacolo alla mobilità della domanda: *i)* trasparenza informativa; *ii)* legame tra conto corrente e altri servizi bancari; *iii)* tempi e costi di chiusura del conto. Si noti che tali elementi appaiono in grado di influenzare negativamente la concreta possibilità dei consumatori di cambiare l'istituto fornitore dei servizi di tenuta e movimentazione del conto corrente.

312. Relativamente al grado di trasparenza delle informazioni, si può osservare che nonostante sia stato introdotto l'ISC come strumento per un'oggettiva comparazione tra conti correnti differenti, la scarsa mobilità registrata e la grande dispersione dei prezzi suggeriscono il permanere di problemi di accesso da parte dei consumatori alle informazioni necessarie e rilevanti al fine di ottenere significativi risparmi di costo. Lo stesso può dirsi in relazione al Conto di Base, visto che la sua scarsa diffusione può essere fatta risalire alla insufficiente pubblicizzazione delle informazioni ad esso relative. In tale ottica, appare sicuramente necessario potenziare la diffusione dell'ISC e delle informazioni riguardanti il Conto di Base.

313. Quanto al legame tra il conto corrente e altri servizi (come ad esempio il mutuo o il conto titoli), esso comporta il rischio che il consumatore sia obbligato ad accendere più conti e/o avere difficoltà nello spostamento verso una banca differente. A tal proposito, l'indagine ha mostrato come solamente il 10%-15% dei consumatori titolari di un conto corrente presso un istituto di credito beneficia dell'erogazione di servizi bancari (mutuo, risparmio amministrato) da parte di altra banca. Al fine di allentare il fenomeno dell'abbinamento di più prodotti finanziari con il conto corrente, appare necessario prevedere l'obbligo di riportare sui fogli informativi dei vari servizi che l'accensione di un conto corrente non costituisce elemento necessario all'erogazione di altri servizi.

314. Infine, con riguardo ai tempi di chiusura, i dati riportati nell'indagine mostrano che questi risultano differenti in funzione del conto corrente esaminato. A livello generale, le banche hanno ridotto la tempistica necessaria alla sua chiusura, ma ciò non sembra verificarsi nel caso di abbinamento di più servizi al conto corrente. Infatti, ad esempio, la presenza di una carta di credito e/o del Viacard comporta un allungamento dei tempi di chiusura, che possono arrivare fino a circa 25 giorni lavorativi, a causa della fase di addebito prevista dai circuiti. Relativamente ai costi di chiusura si ricorda che la normativa primaria ha previsto l'azzeramento delle spese.

## 6.2 – Proposte conclusive

315. I risultati dell'indagine conoscitiva sopra sintetizzati mostrano un'evoluzione dei prezzi dei conti correnti anche decrescente, ma solo per talune tipologie di correntista e per determinati periodi. Pertanto, le variazioni dei prezzi appaiono non omogenee nell'arco temporale di analisi (2007-2012). Peraltro, la generale evoluzione crescente, in particolare per taluni correntisti e negli ultimi anni, ha caratterizzato soprattutto le banche di maggiori dimensioni. Tale contesto è stato letto alla luce di una domanda che ha mostrato un basso grado di mobilità sia per il permanere di un mercato da migliorare a livello di trasparenza informativa, sia soprattutto a livello di eliminazione di possibili disincentivi al cambiamento (in termini di garanzie di tempi certi per la chiusura conto, assenza di oneri non solo monetari ma anche di tempistica e di procedure connessi all'abbinamento di più servizi legati al conto corrente).

316. Il grado di fidelizzazione dei correntisti risulta, infatti, ancora molto elevato. Inoltre, lo spostamento tra banca e banca risulta modesto, e ciò si affianca alle difficoltà a mutare o rinegoziare il tipo di conto corrente anche presso la stessa banca fornitrice del servizio.

317. Tale contesto, che si traduce in una scarsa mobilità della domanda, sia interbancaria che intrabancaria, risulta il principale elemento che impedisce ai consumatori di beneficiare dei risparmi potenziali presenti sul mercato, generati dal notevole differenziale di prezzi tra banche, ma anche all'interno dello stesso istituto di credito.

318. Gli elementi critici che possono tuttora costituire un ostacolo rilevante ad una maggiore mobilità della domanda e, pertanto, su cui appare necessario concentrare i futuri interventi migliorativi, sono pertanto quelli relativi al grado di trasparenza delle informazioni, al legame esistente tra conto corrente ed altri servizi bancari (ad esempio mutuo, risparmio amministrato e polizze assicurative) e ai tempi e costi di chiusura del conto corrente.

319. Si noti che, coerentemente con quanto appena sottolineato, anche diversi studi effettuati a livello comunitario<sup>38</sup> e nei singoli paesi membri dell'UE<sup>39</sup>, hanno mostrato come il mercato dei servizi bancari sia caratterizzato da un basso grado di mobilità della domanda. Alla luce di tali evidenze, recentemente la Commissione Europea ha pubblicato una proposta di direttiva<sup>40</sup> contenente delle linee d'intervento, da recepire nella normativa primaria dei vari paesi membri, volte proprio ad aumentare il grado di trasparenza e confrontabilità dei prezzi dei conti correnti, facilitare il cambio della

---

<sup>38</sup> Si vedano, in particolare, i seguenti studi commissionati dalla Commissione europea: “*Monitoring consumer markets in the European Union*” e “*Consumer market study on the consumers’ experiences with bank accounts switching with reference to the Common Principles on Bank Account Switching*” (condotti dalla società GfK nel 2011 e 2012) e “*Study on the costs and benefits of policy actions in the field of ensuring access to a basic bank account*” (condotto dalla società CSES nel 2010).

<sup>39</sup> Si veda, ad esempio, il recente studio effettuato dall'Autorità danese (*Konkurrence – Og Forbrugerstyrelsen, 2013, “Competition in the Danish retail banking market”*) e quello condotto dall'Autorità inglese (*Office of Fair Trading, 2008, Personal current accounts in the UK*).

<sup>40</sup> Si veda, Commissione europea, 2013, *cit.*

banca erogatrice dei servizi di tenuta e movimentazione del conto corrente e, infine, fornire accesso diffuso a dei conti correnti con caratteristiche di base.

320. Nello specifico, come prima linea d'intervento la proposta di direttiva individua delle misure volte a ridurre i costi informativi dei consumatori. In particolare, l'intervento comunitario sottolinea la necessità di sviluppare degli strumenti sintetici per la descrizione del prezzo dei conti correnti che, tramite la loro diffusione su appositi fogli informativi, sulle comunicazioni riepilogative dell'attività bancaria e su appositi siti *internet*, consentano al consumatore di effettuare la comparazione del prezzo di differenti conti correnti bancari in modo diretto e agevole.

321. La seconda linea d'intervento si concentra sull'abbattimento dei costi (monetari, informativi, procedurali, ecc.) collegati al processo di migrazione di un correntista che desidera cambiare la banca presso cui ha acceso il proprio conto corrente. In particolare, al fine di escludere che sia il consumatore a subire eventuali perdite finanziarie collegate al cambio di banca, viene evidenziata la necessità che siano le banche a sostenere i rischi connessi a ritardi e omissioni dei vari istituti di credito. Inoltre, viene proposto di fissare in 15 giorni lavorativi il termine temporale entro cui debba essere completato il processo di migrazione.

322. Infine, per aumentare l'inclusione finanziaria, la proposta di direttiva comunitaria sottolinea la necessità di introdurre dei conti correnti aventi caratteristiche di base. In particolare, questa tipologia di conto, attraverso il pagamento di un canone, deve garantire l'accesso alle operazioni finanziarie fondamentali, come l'accredito di stipendi e pensioni, il prelievo e il versamento di contante, l'accesso ad una carta di debito, l'utilizzo di bonifici, ecc.

323. Rispetto alla proposta di Direttiva, si può osservare come in Italia misure analoghe e rispondenti alle stesse finalità siano già state introdotte tramite interventi regolatori e la normativa secondaria del settore, anche a seguito della precedente indagine conoscitiva sul costo dei conti correnti bancari e di specifiche segnalazioni sulla trasparenza, comparabilità e mobilità dell'AGCM. In queste ultime l'Autorità ha evidenziato l'importanza di introdurre l'ISC quale strumento di sintesi oggettiva del prezzo del conto corrente, come anche la necessità che tale indicatore venga riportato sui fogli informativi e utilizzato per la comparazione delle caratteristiche economiche dei vari conti effettuabile su siti *internet* specializzati. Il contenuto delle citate segnalazioni hanno visto concreta attuazione nel 2010, con l'introduzione dell'ISC nella normativa secondaria di settore e con le indicazioni sulla sua adozione nei fogli informativi; inoltre semplificazioni efficaci dei fogli informativi volti a rendere il correntista agevolmente informato, hanno aumentato la trasparenza informativa e la sua reale fruibilità.

324. Anche per quanto riguarda la tempistica e i costi connessi al processo di migrazione dei correntisti tra varie banche, sono stati effettuati interventi regolatori che hanno azzerato i costi e ridotto significativamente i tempi medi di chiusura dei conti correnti. Infine, relativamente ai conti correnti aventi caratteristiche di base, si

ricorda che in Italia è stato reso disponibile alla clientela il Conto Base introdotto dal DL 201/2011 e oggetto d'analisi nel capitolo V.

325. Tuttavia, nonostante in Italia siano già stati realizzati importanti interventi che, come detto, risultano del tutto allineati con quelli recentemente proposti dalla Commissione Europea, l'analisi condotta ha mostrato – mediante dati sull'evoluzione dei prezzi e sulla mobilità *inter* ed *intra* bancaria – che rimangono spazi importanti per porre in essere ulteriori interventi capaci di diminuire il grado di fidelizzazione del correntista, aumentare la mobilità della domanda e, pertanto, intensificare le dinamiche competitive virtuose volte alla riduzione dei prezzi e all'aumento del benessere dei consumatori.

326. In primo luogo, al fine di aumentare la mobilità contrattuale dei correntisti, si ritiene che necessario un ulteriore aumento della trasparenza informativa e della comparabilità del prezzo dei servizi per la tenuta e movimentazione dei conti correnti. In tale ambito, infatti, l'attuale diffusione e conoscenza dell'ISC non appare in grado di influire in modo determinante sul benessere dei consumatori. Ciò implica la necessità di introdurre nuove forme di comunicazione dell'ISC al correntista rendendolo più evidente sui fogli informativi annuale e diffondendone la conoscenza attraverso strumenti informatici di frequente uso, come ad esempio gli ATM.

327. Sempre sul tema della trasparenza informativa volta ad agevolare la comparazione tra c/c alternativi, rilevante sarebbe la diffusione di nuovi e ulteriori strumenti di ricerca (motori di ricerca via *internet*), in grado di fornire modalità di confronto diverse e in grado di assicurare terzietà rispetto al settore.

328. Inoltre, sempre sul punto della trasparenza, occorre semplificare e rendere di immediata conoscenza e conoscibilità il contenuto e il costo del conto corrente con caratteristiche di base. Infatti, la scarsa diffusione dei Conti di Base suggerisce l'assenza di informazioni relative a tale conto e la difficile comparazione dello stesso rispetto ad altri. Si aggiunga, altresì, che dall'indagine è emerso come il prezzo finale del Conto di Base possa essere addirittura superiore all'ISC relativo a conti già offerti dalla stessa banca. Pertanto, al fine di garantire i massimi livelli di diffusione del Conto di Base, con benefici per la clientela verso la quale tale conto è rivolto, si ritiene necessario assicurare, come primo elemento, l'individuazione di un insieme chiaramente definito e inclusivo di tutti i servizi essenziali per la tenuta e movimentazione del conto e, come secondo elemento, un canone zero che incorpori ogni commissione. Solo a tali condizioni ci si può aspettare trasparenza informativa e certezza sulla convenienza all'uso del Conto di Base da parte dei consumatori ancora estranei alla fruizione dei servizi finanziari.

329. Un ulteriore elemento critico, in grado di inibire una maggiore mobilità, riguarda la prassi diffusa di abbinamento del conto corrente con differenti servizi finanziari quali il mutuo, il risparmio amministrato e la stipula di polizze vita. Anche in questo caso, appaiono necessari interventi volti a informare il consumatore che l'accensione del conto corrente presso una banca non costituisce elemento obbligatoriamente necessario alla stipula di contratti per altri servizi bancari.

330. Inoltre, per quanto tale preferenza possa essere un'esigenza dello stesso correntista, ciò che rileva è che non può diventare strumento di ostacolo al cambiamento della banca laddove, per uno dei servizi, vi fossero condizioni più convenienti presso un istituto di credito diverso.

331. In sintesi, relativamente al processo di migrazione di un correntista da una banca all'altra, appare necessario inserire degli obblighi normativi relativi alla tempistica richiesta e ai costi collegati nonché dare garanzie sull'assenza di oneri (di tempi e di fasi burocratiche da svolgere) nel caso di cambiamento dell'istituto di credito.

332. Prima di procedere alla puntuale descrizione degli interventi che l'Autorità ritiene necessari, appare importante anticipare due elementi di carattere generale. In primo luogo, si può affermare che gli obiettivi contenuti nella proposta di direttiva sono già acquisiti nel sistema italiano, soprattutto in termini di trasparenza e inclusione finanziaria. In relazione ai tempi e ai costi di chiusura, occorrerebbe invece attestarsi su soglie più contenute per avvicinarsi agli obiettivi contenuti nel recente intervento comunitario. In secondo luogo, le proposte che di seguito verranno elencate potranno essere utilizzate anche alla luce della consultazione relativa ad alcune modifiche alla normativa di settore in tema di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari<sup>41</sup>, recentemente avviata dalla Banca d'Italia.

333. A seguito dei risultati della presente indagine conoscitiva, l'Autorità ravvisa l'utilità dei seguenti cambiamenti:

1) Maggiore trasparenza e comparabilità delle informazioni tramite un uso più diffuso e immediato dell'Indicatore Sintetico di Costo

- con riferimento ai conti correnti offerti dalle singole banche e alla relativa rete bancaria, rendere di immediata visibilità presso gli ATM i valori dell'ISC relativi ai conti correnti più convenienti tra quelli offerti dalla banca stessa (per tutti i profili di utenza).

Inoltre, nel momento di richiesta del saldo del conto presso gli ATM, in particolare presso la rete della propria banca, prevedere che venga indicato il proprio profilo e il relativo l'ISC. In tal modo, il consumatore che effettua un'operazione, anche tramite una rete differente da quella della banca presso cui ha acceso il conto corrente, disporrà di un utile strumento di comparazione tra il costo del proprio conto e il costo di quelli offerti da altre banche;

- prevedere l'obbligo di informativa da parte delle banche ai propri clienti di nuovi conti disponibili e di nuove condizioni per specifiche operazioni, al momento della loro introduzione sul mercato, per i quali le nuove

---

<sup>41</sup> Si veda Banca d'Italia, "Documento per la consultazione – Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", giugno 2013.



condizioni siano più convenienti di quelle di cui attualmente beneficia. Ad ogni modo, tale informativa dovrebbe essere effettuata almeno annualmente, ad esempio, tramite l'estratto conto di fine anno e con un'adeguata evidenza grafica;

- necessità di sviluppare uno o più motori di ricerca indipendenti dalle banche (e in concorrenza tra loro) che consentano il confronto tra conti diversi attraverso l'ISC e i vari profili individuati a livello regolatorio;
- aumentare la trasparenza del Conto di Base, in particolare prevedendo canoni comprensivi dei vari servizi, evitando dettagli su commissioni non comprese e servizi esclusi che implicano calcoli non agevoli per un cliente 'non bancarizzato'. Tale conto necessita di una contrattualistica molto semplificata e di informazioni relative alle condizioni economiche di immediata comprensione.

2) Allentamento del legame esistente tra conto corrente e altri servizi bancari (finanziamenti, risparmio, titoli, polizze assicurative, ecc.)

- garantire l'eliminazione di tutti i vincoli, contrattuali o di fatto, non necessari tra conto corrente e altri servizi;
- specificare sui fogli informativi, sui documenti di sintesi e sulle comunicazioni periodiche che la fruizione di servizi bancari non richiede obbligatoriamente l'accensione di un rapporto di conto corrente presso la banca;
- specificare, sui fogli informativi, che l'estinzione del conto corrente non comporta nessuna conseguenza sul permanere di altri rapporti contrattuali di lunga durata; ovvero, l'estinzione del conto corrente non può avere come implicazione l'estinzione o la revisione delle condizioni economiche degli altri rapporti contrattuali eventualmente in essere con la banca.

3) Chiarezza normativa circa i tempi e i costi di chiusura del conto corrente

- rendere obbligatorio il termine temporale entro cui il processo di chiusura di un conto corrente deve essere terminato. La soglia dei 15 giorni lavorativi prevista dalla proposta di direttiva comunitaria sembra compatibile con quanto emerso dai dati di mercato;
- inglobare a livello normativo, al fine di attribuirgli una valenza di carattere generale, le disposizioni di carattere regolatorio - attinenti agli strumenti informativi, alle modalità per garantire trasparenza e comparabilità, nonché alla tempistica - ad oggi esistenti relativamente al processo di migrazione di un conto corrente da una banca ad un'altra;

- garantire che il correntista non sostenga costi connessi a eventuali ritardi e omissioni generati dal processo di migrazione. Al fine di agevolare la chiusura del conto anche in presenza di strumenti che comportano addebiti (carte di credito e Viacard), si potrebbe prevedere che la nuova banca si sostituisca alla vecchia nell'assunzione di tutti gli eventuali rischi.