

# CENTRALE DEI RISCHI, PAGAMENTI E STRUMENTI DI TUTELA

## I Servizi di Pagamento

Nives Coppari



# I servizi di pagamento

- Conti di pagamento e conti correnti
- Modalità di accettazione dei pagamenti
- Servizi di disposizione di ordini di pagamento e di informazione sui conti
- Focus sul Buy Now Pay Later
- Sicurezza nei pagamenti elettronici
- Truffe online



CENTRALE DEI RISCHI, PAGAMENTI  
E STRUMENTI DI TUTELA



# Qual è il modo più efficace per gestire incassi e pagamenti?

Analizza il tuo business per scegliere il conto più adatto alle tue esigenze

Quali servizi di pagamento mi servono?

- Utilizzo dei soli strumenti di pagamento elettronici inclusa l'accettazione delle carte dei clienti?
- Assegni?
- Apertura di credito in conto?



# Conti di pagamento e conti correnti

Tutti i servizi si pagano: apri un conto in linea con le esigenze della tua impresa

- **Conto di pagamento** consente incassi e pagamenti elettronici
- **Conto corrente** è un conto di pagamento e in quanto tale consente incassi e pagamenti elettronici ma anche assegni, apertura di credito in conto...



# Quali costi per il conto?



PICCOLE IMPRESE  
SCELTE GRANDI

## COSTI FISSI

non dipendono dall'utilizzo del conto

(es. canone annuo, imposte bollo, spese di invio comunicazioni periodiche)

## COSTI VARIABILI

variano **in base** al tipo e al numero di **operazioni** che si eseguono

(es. commissione sul prelievo, sul bonifico; spese di liquidazione periodica)

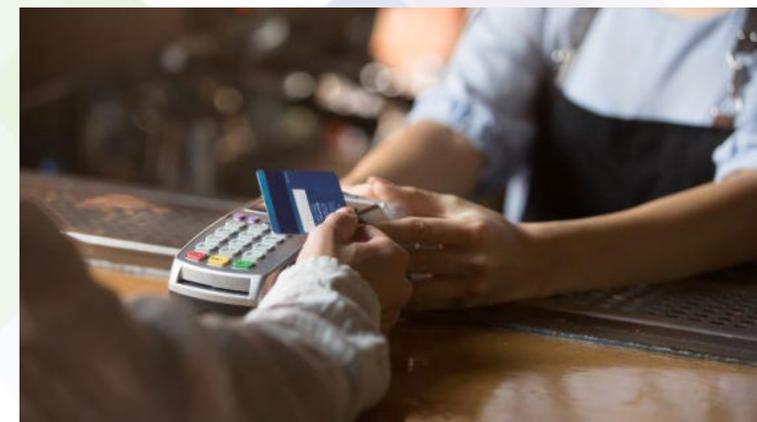
## Conto online o in filiale (fisica)?

L'utilizzo online del conto ha di solito  
un costo inferiore ma ...  
attenzione ai profili di sicurezza!



# Come posso far pagare il mio cliente con carte di credito, debito e prepagate?

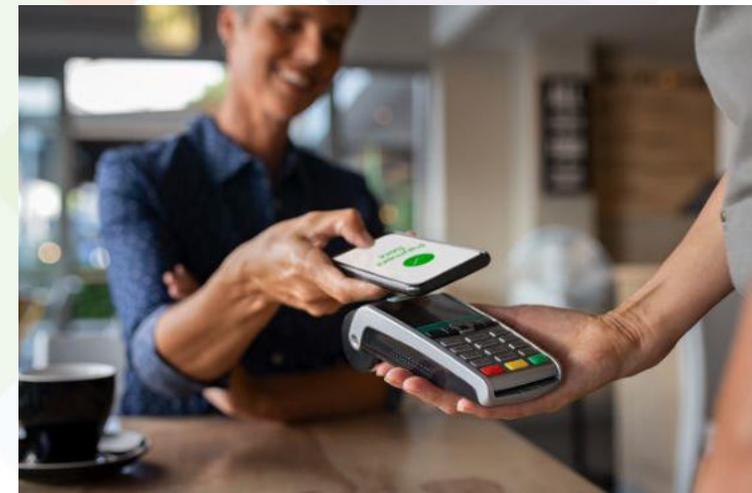
- Posso fare un contratto con una banca, un istituto di moneta elettronica, un istituto di pagamento
  - ✓ Autorizzato a fornire il servizio in Italia o in un Paese europeo e abilitato a fornire il servizio nel nostro Paese, anche solo online
  - ✓ Consulta gli Albi ed elenchi di vigilanza di Banca d'Italia:  
<https://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/albi-elenchi/>
  - ✓ Consulta il registro europeo della European Banking Authority:  
[EUCLID - Register \(europa.eu\)](https://euclid-register.europa.eu)
- Posso scegliere POS tradizionali, mobili, smart



# Come posso far pagare il mio cliente con carte di credito, debito e prepagate?

➤ Posso far pagare il mio cliente con

- ✓ le **carte di pagamento più diffuse**, anche contactless (aderenti ai circuiti PagoBancomat, VISA, Mastercard...)
- ✓ i **wallet** (Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay)
- ✓ **app e QR code** (Bancomat Pay)



# I servizi di pagamento sono in rapida evoluzione

- Servizi cd. di «open banking» (Servizi di disposizione di ordine di pagamento e Servizi di informazione sui conti - PIS e AIS)
  - ✓ sono offerti da banche, istituti di moneta elettronica e istituti di pagamento che sono autorizzati ad accedere alle informazioni sui conti ma **non entrano mai in possesso dei fondi**
  - ✓ permettono all'utente di effettuare un ordine di pagamento tramite bonifico sulle piattaforme di commercio elettronico...
  - ✓ ...e di avere una visione aggregata di tutte le entrate e uscite dai diversi conti del cliente

# Focus: i servizi di informazione sui conti o Account Information Service (AIS)

Possono consentire all'impresa di gestire al meglio i propri conti

- ✓ ottimizzando la gestione della liquidità fra di essi
- ✓ scadenzando i pagamenti a seconda degli incassi

*Sul mercato esistono diverse soluzioni offerte dai prestatori più tradizionali come le banche e dai nuovi prestatori più innovativi come le società FinTech o dai due soggetti in cooperazione*



# Focus: Buy Now Pay Later

**Soluzione di credito:** rateizzazione per acquisto di beni e servizi di importo contenuto. Di solito non ci sono interessi ( $\neq$  credito revolving). Istruttoria semplificata.

## Schema trilaterale:

- consumatore/cliente
- venditore
- terzo soggetto, di solito una **società specializzata**, che si interpone fra i primi due e concede direttamente la facilitazione creditizia al consumatore



## Il venditore

Propone il servizio ai propri clienti per aumentare il volume del fatturato (semplicità d'uso: efficace contrasto al cd. «abbandono dell'operazione»)

Il Buy Now Pay Later (BNPL):

- favorisce un incremento della spesa media effettuata dai consumatori
- amplia la platea dei potenziali acquirenti

... la meccanica dell'operazione permette di portare sul mercato una porzione di domanda d'acquisto che, altrimenti, non si sarebbe concretizzata

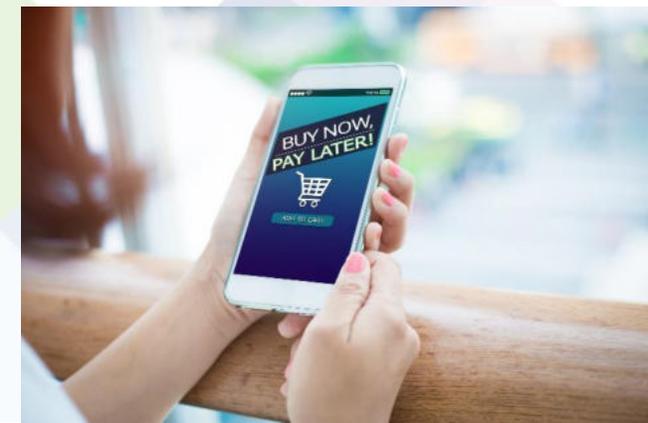


## La società specializzata

- Di regola **no interessi**
- Profitti attraverso:
  - ✓ remunerazione da parte del venditore (fissa o proporzionale all'importo speso) per ogni operazione conclusa
  - ✓ commissione pagata dal debitore in caso di mancato o tardivo pagamento



La valutazione del merito creditizio del debitore è svolta in maniera semplificata; i dati non sono necessariamente censiti nei sistemi di informazione creditizia



## Il cliente

Il bene passa subito in proprietà all'acquirente, che magari avrebbe dovuto posticipare l'acquisto per disporre della liquidità necessaria



**Rischio di sovraindebitamento**



# L'autenticazione forte

...detta anche Strong customer authentication o SCA è

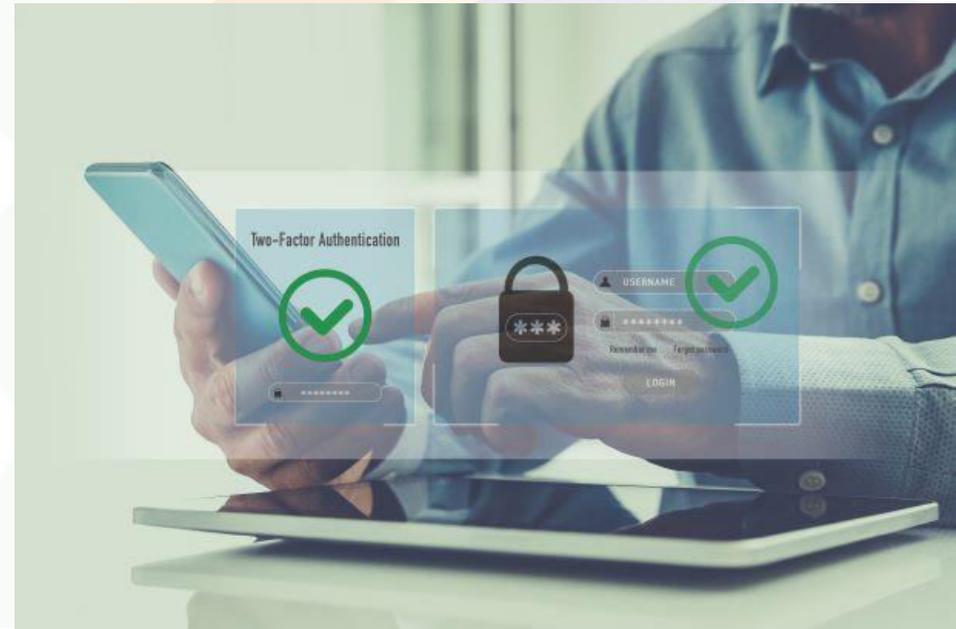
Obbligatoria da settembre 2019 nei pagamenti elettronici per

- ✓ Accedere al proprio conto online
- ✓ Fare operazioni di pagamento elettronico
- ✓ Fare qualsiasi operazione a distanza a rischio frode



- 2 fattori di autenticazione scelti fra 3 tipi:
  - ✓ **Conoscenza** - qualcosa che l'utente sa, come il PIN o la password
  - ✓ **Possesso** - qualcosa che l'utente possiede come smartphone o token/chiavetta
  - ✓ **Inerenza** - qualcosa che l'utente «è» come l'impronta digitale, il riconoscimento facciale

Per i pagamenti a distanza si aggiunge un **codice dinamico monouso** collegato a importo e beneficiario



L'accresciuta digitalizzazione comporta anche una maggiore esposizione al rischio di frodi

**Le principali tecniche** per carpire

- ✓ dati personali della vittima
- ✓ credenziali di accesso al conto
- ✓ codici di autenticazione delle operazioni di pagamento

**Smishing**

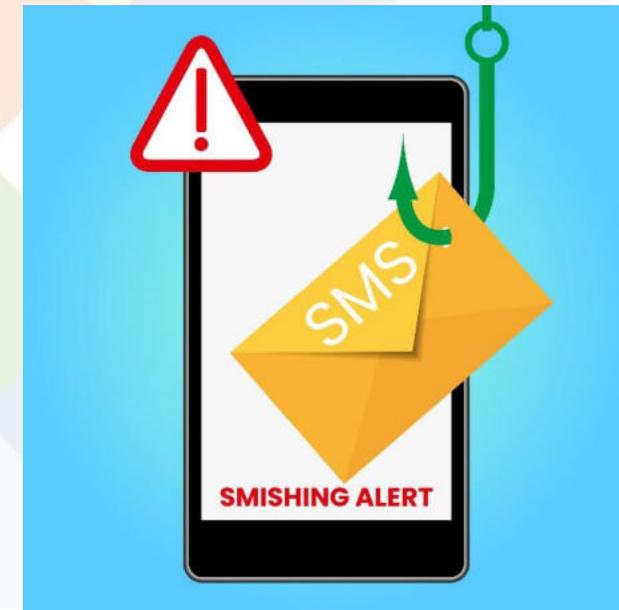
SMS

**Vishing**      tramite

telefonata

**Phishing**

e-mail

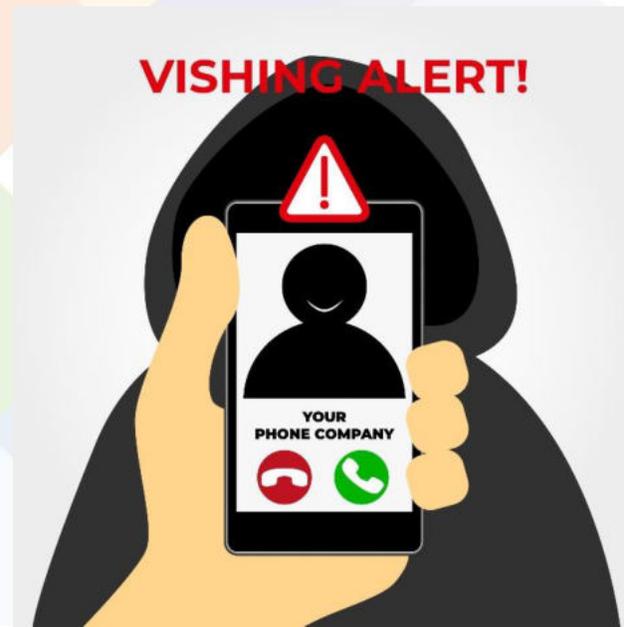


- In alcuni casi il tentativo di truffa è molto insidioso perché i truffatori usano la tecnica dello spoofing...
- ...e camuffano la provenienza dell'sms, della telefonata o dell'e-mail in modo che il mittente sembri l'intermediario o un altro legittimo interlocutore (es. si inseriscono nella chat abituale con l'intermediario)



## Smishing, Vishing, Phishing: non cadere nella rete!

- **Ricorda** che
  - ✓ nessun intermediario chiede al cliente le credenziali di sicurezza
  - ✓ i numeri verdi ricevono telefonate, non ne fanno
- **Presta attenzione** a errori di scrittura nelle mail
- **Non cliccare** su link sconosciuti e non aprire gli allegati
- **Fai una verifica** chiamando il numero verde della banca
- **Non cedere alla pressione dell'urgenza**



È una manipolazione di una fattura o di una mail inviata dal (presunto) destinatario di un pagamento

## Come difendersi

- ✓ fare sempre una **verifica dell'IBAN** del destinatario di un pagamento, es. con una telefonata
- ✓ **tenere elenchi** con le coordinate bancarie dei destinatari abituali dei pagamenti



**IBAN**

# Come difendersi dalle truffe online: la normativa

## Ricorda

- hai **13 mesi** di tempo per chiedere il rimborso di una operazione non autorizzata

## ma è importante

- controllare i movimenti sul conto o sulla carta e chiedere il rimborso non appena ti accorgi di un'operazione non autorizzata



# Come difendersi dalle truffe online: la normativa

Presta un'attenzione particolare ai bonifici online!

- L'intermediario deve eseguire l'operazione di pagamento sulla base dell'identificativo unico che gli fornisci (l'IBAN)
- **...non ha obblighi di verifica della congruità di IBAN e titolare del conto/beneficiario**
- ...ma è comunque tenuto ad aiutarti nel recupero delle somme, anche se in caso di frode ciò è molto difficile



Nuovo regolamento sui bonifici istantanei prevede il controllo di congruità fra IBAN e titolare conto/beneficiario (entro ottobre 2025 per i Paesi euro)



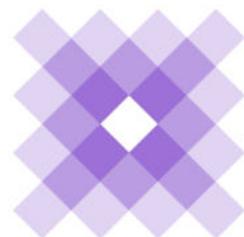


PICCOLE IMPRESE  
SCELTE GRANDI



# Grazie per l'attenzione!

[nives.coppari@bancaditalia.it](mailto:nives.coppari@bancaditalia.it)



# CENTRALE DEI RISCHI, PAGAMENTI E STRUMENTI DI TUTELA

## I diritti del cliente bancario

Anna Todescan



# I diritti del cliente bancario

1. La «trasparenza bancaria»
2. I finanziamenti
3. L'apertura di credito
4. La CIV
5. Focus: l'anatocismo



CENTRALE DEI RISCHI, PAGAMENTI  
E STRUMENTI DI TUTELA



# 1. La trasparenza bancaria



PICCOLE IMPRESE  
SCELTE GRANDI

## La trasparenza delle condizioni offerte

- Comprendere le caratteristiche e i rischi dei prodotti
- Saper confrontare le offerte del mercato

## Obiettivo?

- Comportamenti trasparenti e corretti nei confronti dei clienti





- **Semplificazione dei documenti**
- **Chiarezza del linguaggio per favorire la comprensibilità**
- **Indicatori sintetici di costo che favoriscono la comparabilità delle offerte sul mercato**





aperture di credito

mutui

emissione di **carte bancomat** o **carte di credito**

## A quali prodotti si applica?

depositi

**versamento e prelievo** di contante presso sportelli automatici

altri **finanziamenti**

## La fase “pubblicitaria”

Devono essere indicati in **modo chiaro** ai clienti

- i **tassi** di interesse
- i **prezzi**
- e le altre **condizioni economiche** relative alle operazioni e ai servizi offerti

## Prima di firmare il contratto, leggi attentamente

- il foglio informativo - con condizioni generiche
- il documento di sintesi - con le condizioni specifiche applicate al cliente

## Uno strumento utile per confrontare le offerte di diversi intermediari

- TAEG per i finanziamenti - in percentuale





# Come si stipula un contratto?



Il contratto è redatto **per iscritto** e una copia è **consegnata ai clienti**



I contratti indicano il **tasso d'interesse** e ogni altro **prezzo e condizione** inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali maggiori oneri in caso di ritardo

Sono **nulle** le clausole contrattuali che prevedono **tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli** per l'imprenditore rispetto a **quelli pubblicizzati** nei fogli informativi o nel documento di sintesi



**Ricordati di conservare tutta la documentazione!**

# Il contratto: come evitare gli errori più frequenti?



PICCOLE IMPRESE  
SCELTE GRANDI

## PRIMA DELLA STIPULA

Non sottoscrivere il contratto di conto corrente senza **leggere attentamente!**

## DOPO LA STIPULA

Nel tempo, verifica le tue esigenze e l'**adeguatezza** delle condizioni contrattuali che hai sottoscritto

Monitora il mercato per verificare se ci sono altre **offerte** a condizioni **più vantaggiose**

# Nel corso del tempo...

## Il cliente riceve un **rendiconto** e il **documento di sintesi delle principali condizioni economiche**

- alla **scadenza** del contratto, o comunque almeno **una volta all'anno**
- si tratta di una **comunicazione analitica** che fornisce una **completa e chiara informazione** sullo svolgimento del rapporto ...
- ...e un **quadro aggiornato** delle **condizioni economiche** applicate



# ... e se non sono d'accordo?

- Entro **60 giorni** puoi fare **opposizione per iscritto** alla tua banca o intermediario
- In mancanza di opposizione scritta, le comunicazioni si intendono **approvate** trascorsi 60 giorni dal ricevimento



# ...e se non trovo qualche documento?

## ▪ WHO

Il **cliente**, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni...

## ▪ WHAT

...hanno **diritto di ottenere copia** della **documentazione** inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi 10 anni...

## ▪ HOW

...a **proprie spese**, solo i costi di produzione di tale documentazione...

## ▪ WHEN

...entro un congruo termine e comunque non oltre **novanta giorni**

# Le condizioni possono cambiare nel tempo?



PICCOLE IMPRESE  
SCELTE GRANDI

Si ma solo in presenza di una **clausola approvata specificamente** dal cliente

- ✓ **contratti a tempo indeterminato**: modifica di **tassi, prezzi e condizioni** qualora sussista un **giustificato motivo**
  
- ✓ **contratti di durata (es. mutui)**:
  - modifica di **prezzi e condizioni** ma **NON dei tassi** - con **giustificato motivo** – per i consumatori e le micro imprese
  
  - è possibile la **modifica dei tassi** di interesse al verificarsi di **specifici eventi e condizioni**, predeterminati nel contratto - per le altre imprese

**Le banche devono comunicare espressamente in **forma scritta** le modifiche alle condizioni contrattuali**

1. con la formula «**Proposta di modifica unilaterale del contratto**»
2. con preavviso minimo di **due mesi**

**Se le due condizioni non sono rispettate:**

- modifica **inefficace**, se **sfavorevole** per il cliente

Il cliente ha diritto di recedere da un contratto a tempo indeterminato

- in ogni momento
- senza penalità e senza spese



Possono essere richieste soltanto le spese sostenute in relazione a **servizi aggiuntivi** richiesti dal cliente in occasione del recesso

## 2. I finanziamenti

...ho sempre **diritto** ad **ottenere** un **finanziamento** se non ho problemi di merito creditizio?



**No...**

ma l'intermediario deve sempre rispettare il principio di **buona fede e correttezza**

## Possibilità di **trasferire il mutuo** presso un altro intermediario

- solo per **micro-impres**e
- in ogni momento
- **senza spese o commissioni**
- da perfezionarsi entro **30 giorni**

# 3. L'apertura di credito

## La commissione onnicomprensiva

E' l'**unico onere** a carico del cliente oltre al tasso di interesse

E' calcolata in **maniera proporzionale**

- rispetto alla **somma messa a disposizione** del cliente
- alla **durata** dell'affidamento

## 4. La commissione di istruttoria veloce - CIV



PICCOLE IMPRESE  
SCELTE GRANDI

- nei contratti di **conto corrente** e **apertura di credito**
- per **sconfinamenti** in assenza di affidamento ovvero oltre il limite del fido

l'intermediario può richiedere, oltre al tasso di interesse,  
la **commissione di istruttoria veloce** ...

## ...con che caratteristiche?

- determinata in **misura fissa**
- espressa in **valore assoluto**
- commisurata ai **costi dell'istruttoria**

## 5. FOCUS: l'anatocismo

### Cos'è l'anatocismo?

Anatocismo è il calcolo degli **interessi sugli interessi** che sono già maturati su una somma dovuta

Gli interessi maturati si trasformano **in capitale** (in linguaggio tecnico si dice che si "capitalizzano") ossia sono sommati all'importo dovuto e producono a loro volta interessi

# Il divieto di anatocismo

- **Stessa periodicità** nel conteggio degli interessi **debitori** (dovuti alla banca) e interessi **creditori** (ricevuti dalla banca) nei rapporti di conto corrente
- **Gli interessi debitori maturati non possono produrre interessi ulteriori**, salvo quelli di **mora**, e sono calcolati esclusivamente sulla somma dovuta

## Per le aperture di credito in conto corrente e per gli sconfinamenti:

- gli **interessi debitori** sono conteggiati al 31 dicembre e divengono **esigibili il 1° marzo** dell'anno successivo
- il **cliente può scegliere di autorizzare l'addebito degli interessi sul conto** al momento in cui questi divengono esigibili; solo in questo caso **gli interessi addebitati si fondono con il capitale (la somma dovuta) e iniziano a produrre a loro volta interessi**

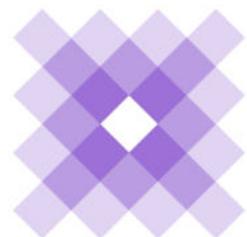


PICCOLE IMPRESE  
SCELTE GRANDI



# Grazie per l'attenzione!

[anna.todescan@bancaditalia.it](mailto:anna.todescan@bancaditalia.it)



# CENTRALE DEI RISCHI, PAGAMENTI E STRUMENTI DI TUTELA

## Gli strumenti di tutela individuale della clientela

Nives Coppari  
Anna Todescan



# Gli strumenti di tutela individuale della clientela

1. Il reclamo all'intermediario
2. L' Arbitro Bancario Finanziario
3. L'esposto alla Banca d'Italia



CENTRALE DEI RISCHI, PAGAMENTI  
E STRUMENTI DI TUTELA



# Il reclamo all'intermediario



PICCOLE IMPRESE  
SCELTE GRANDI

- ✦ Contestazione **scritta**
- ✦ **La banca ha 60 giorni per rispondere**  
(15 se il reclamo riguarda servizi di pagamento)
- ✦ Il cliente **non** ha bisogno di essere assistito da un **avvocato** o altro professionista
- ✦ In mancanza di risposta o se la risposta non è soddisfacente -> ricorso all'ABF o esposto alla Banca d'Italia

# L'Arbitro Bancario Finanziario - ABF

È un sistema di **risoluzione alternativa** delle **controversie** tra intermediari e clienti



Più **semplice, rapido ed economico** rispetto al giudice ordinario



## L'ABF si occupa di:

✓ operazioni e servizi **bancari e finanziari**

(ad es. conti correnti, carte di credito o bancomat, mutui, segnalazioni alla Centrale dei Rischi)

## L'ABF **non** si occupa di:

✗ servizi o attività con **finalità di investimento**

(ad es. negoziazione o collocamento di titoli, consulenza in materia di investimenti, gestione di patrimoni)

**Competenza dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie presso la Consob - ACF**

# Cosa può fare l'ABF?



PICCOLE IMPRESE  
SCELTE GRANDI

-  Decide chi ha ragione e chi ha torto secondo diritto
-  Può **condannare l'intermediario** (non il cliente!) a **pagare** somme di denaro (es: rimborsare pagamento)
-  Può **accertare un diritto del cliente** (ad es. a ottenere documentazione) o un **comportamento scorretto** dell'intermediario
-  **Le decisioni ABF** non sono vincolanti per le parti ma presentano un tasso elevato di adesione da parte degli intermediari

## Come si presenta?

1. On line – da **Portale ABF** con un percorso guidato
2. In piena **autonomia**
3. Costa solo **20 euro**

## Come usare il Portale ABF?

- ✓ Sito ABF – “Presentare un ricorso”
- ✓ **Guida** all'utilizzo del Portale
- ✓ **Video tutorial**
- ✓ **Richiesta di supporto** da portale
- ✓ **800 196 969 - Opzione 1.**

# Il ricorso all'ABF

## Prima di presentare ricorso, verifica:

1. Il tipo di **intermediario** contro cui intendi presentare il ricorso
  - ✓ <https://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/albi-elenchi/>
2. la **tipologia dell'operazione** (es. conto corrente, mutuo, prestito, strumenti di pagamento come carte di credito e bancomat, ecc.)
3. la **competenza temporale** dell'ABF (ultimi **6 anni**)
4. l'**ammontare** delle somme richieste (massimo **200.000 euro**)
5. altri aspetti (es. **reclamo** all'intermediario)

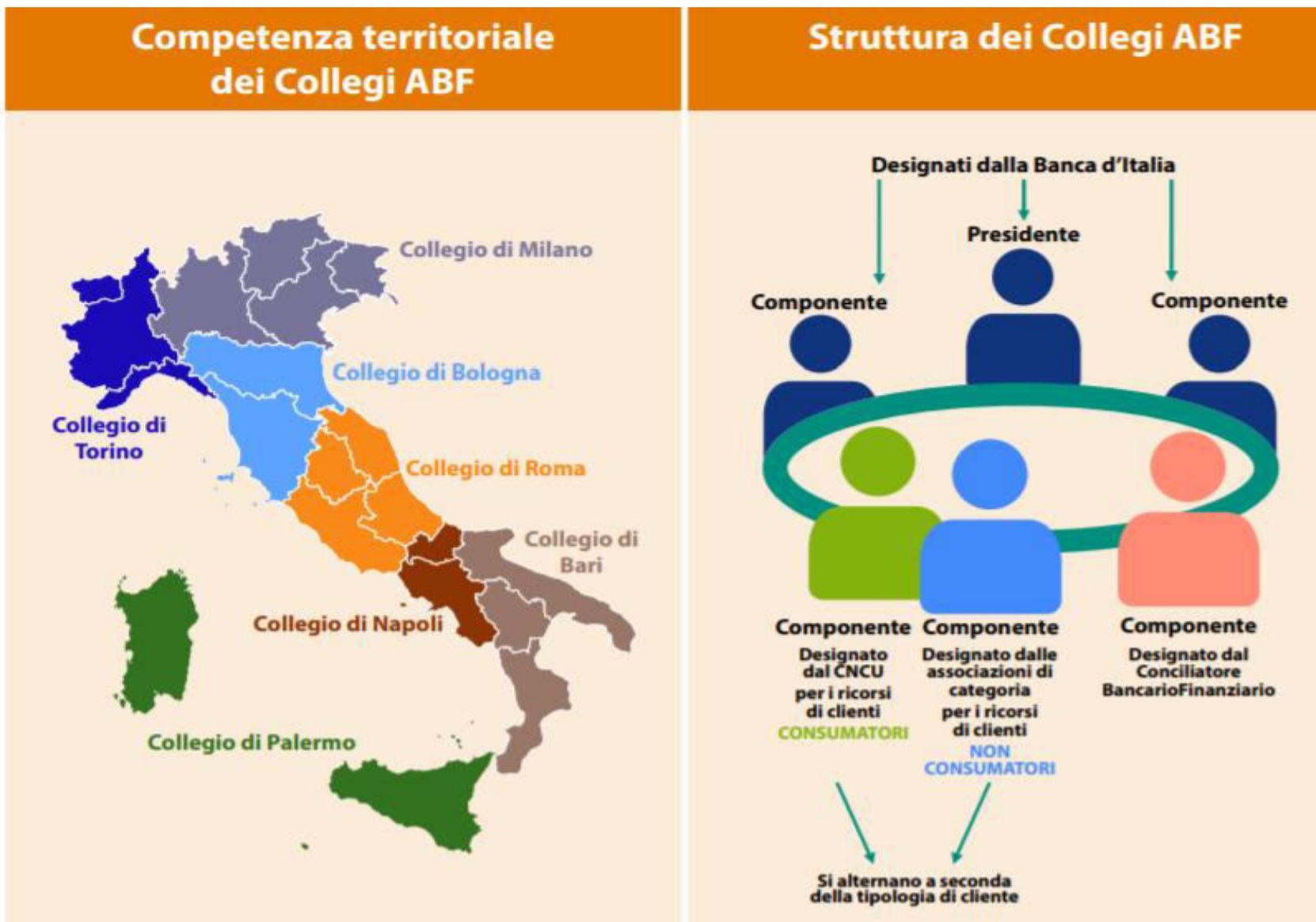
## Ricordati anche di

- ✓ raccogliere tutta la documentazione utile per la decisione del ricorso: **l'ABF decide solo sulla base dei documenti ricevuti!**
- ✓ effettuare il **pagamento** del contributo alle spese di procedura di **20 euro**

# Chi decide i ricorsi? I Collegi ABF



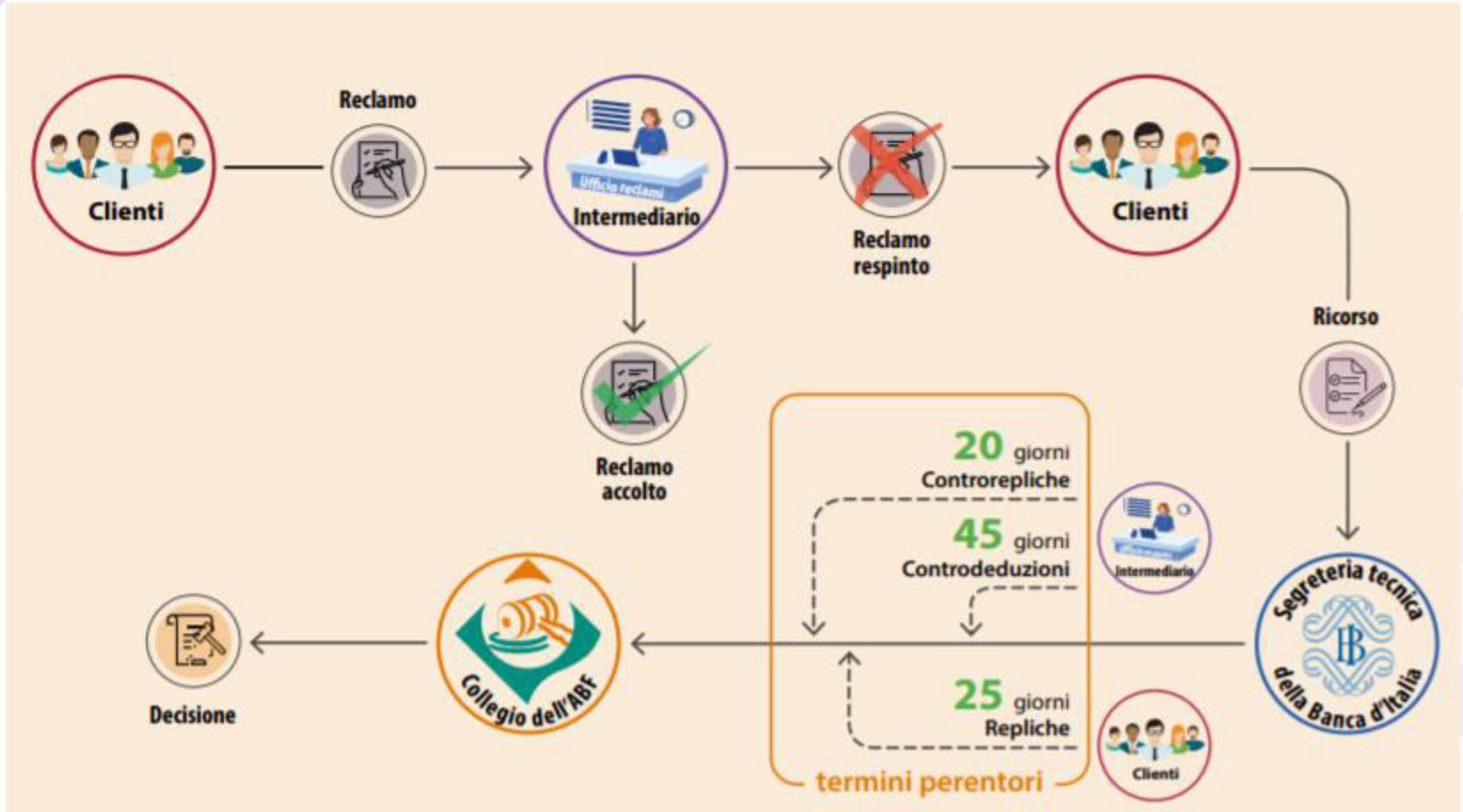
PICCOLE IMPRESE  
SCELTE GRANDI



# Iter del ricorso ABF

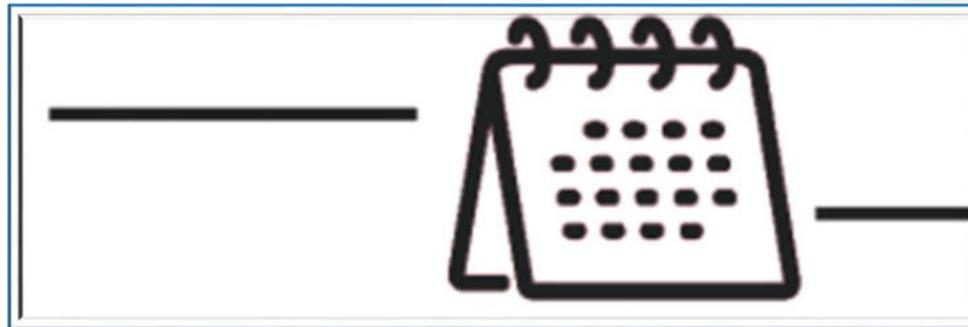


PICCOLE IMPRESE  
SCELTE GRANDI



# Quanto tempo devo aspettare?

- L'**esito** del ricorso viene comunicato **dopo 90 giorni** dal completamento del fascicolo
- Il termine può essere **prorogato** se la controversia è **particolarmente complessa**



# Cosa fare dopo la decisione ABF?



PICCOLE IMPRESE  
SCELTE GRANDI

- **non** esiste un sistema di **riesame nel merito**
- le parti possono presentare **istanza di correzione** solo in caso di **omissioni, errori materiali o di calcolo**
- le parti possono sempre rivolgersi al **giudice ordinario**



# E se l'intermediario non rispetta la decisione del Collegio?



PICCOLE IMPRESE  
SCELTE GRANDI

**La notizia dell'inadempimento dell'intermediario viene pubblicata:**

- sul **sito** internet dell'**ABF** per **5 anni**
- sul **sito** internet dell'**intermediario** per **6 mesi**



# Per maggiori informazioni



PICCOLE IMPRESE  
SCELTE GRANDI

## Relazione annuale:

<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/abf/relazione-annuale/index.html>

- dati statistici sul contenzioso ABF
- rassegna decisioni Collegi ABF



Relazione sull'attività  
dell'Arbitro Bancario Finanziario





# Per maggiori informazioni

---



PICCOLE IMPRESE  
SCELTE GRANDI

Sito internet:

<https://www.arbitrobancariofinanziario.it>

Per consultare le decisioni dell'ABF e trovare casi simili al proprio, consulta il motore di ricerca:

<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni/index.html>



# Numero verde della Banca d'Italia



Per informazioni sul funzionamento dell'ABF e su come presentare ricorso

**800 19 69 69 – opzione 1**

aiuti

Ricorso  
ABF



# L'esposto alla Banca d'Italia

**per segnalare problemi con  
una banca o altro  
intermediario finanziario**

**gratuito, semplice,  
non serve l'assistenza  
di un legale**



## Chi può fare un esposto?

Il cliente di una banca o di un intermediario iscritto negli Albi di Vigilanza, che vuole **segnalare un comportamento irregolare o scorretto su operazioni, prodotti e servizi bancari e finanziari**

## Come?

1. Piattaforma **Servizi online** sul sito della Banca d'Italia
2. Cliccare su 'Presenta un esposto'
3. Identificarsi con SPID/CIE, firma digitale o carta di identità
4. Seguire la procedura guidata

**[Servizi online \(bancaditalia.it\)](https://www.bancaditalia.it)**



## Il contenuto

1. Dati dell'esponente
2. Indicazione dell'intermediario
3. Breve descrizione dei fatti

Per maggiori informazioni sulla presentazione di un esposto si può contattare il **Numero verde**

**800-196969**

# Cosa fa la Banca d'Italia?



-  **Invia l'esposto all'intermediario** sollecitandolo a rispondere e agevolando il dialogo fra le parti
-  **Informa il cliente** dell'invio all'intermediario
-  **Trae informazioni utili** per
  - l'azione di controllo sull'intermediario
  - iniziative di educazione finanziaria



# Cosa non fa la Banca d'Italia?

-  **Non decide nel merito** della questione, come fa invece l'ABF
-  **Non dà informazioni sugli approfondimenti** svolti con l'intermediario
-  Non risponde su questioni già presentate all'Autorità giudiziaria



# Iter dell'esposto



# Per maggiori informazioni



PICCOLE IMPRESE  
SCELTE GRANDI

<https://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti/index.html>

<https://servizionline.bancaditalia.it/home>

<https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/relazione-esposti/index.html>



Relazione sugli esposti  
dei clienti delle banche  
e delle finanziarie



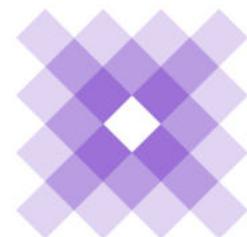
PICCOLE IMPRESE  
SCELTE GRANDI



# Grazie per l'attenzione!

[nives.coppiari@bancaditalia.it](mailto:nives.coppiari@bancaditalia.it)

[anna.todescan@bancaditalia.it](mailto:anna.todescan@bancaditalia.it)



# CENTRALE DEI RISCHI, PAGAMENTI E STRUMENTI DI TUTELA

## La Centrale dei rischi

Olimpia Soldato



# La Centrale dei rischi

1. La Centrale dei rischi:  
caratteristiche e funzionamento
2. **Chi può accedere alla CR** e quali informazioni si ottengono
3. **Il canale online** per l'accesso alla CR



CENTRALE DEI RISCHI, PAGAMENTI  
E STRUMENTI DI TUTELA



# Cos'è la Centrale dei rischi?



PICCOLE IMPRESE  
SCELTE GRANDI

La Centrale dei rischi (CR) è un archivio che raccoglie le **informazioni su crediti e garanzie concessi dagli intermediari finanziari** (banche e società finanziarie) ai **propri clienti** (famiglie, imprese, pubbliche amministrazioni)



**Gli intermediari ricevono dalla CR l'esposizione complessiva** verso il sistema finanziario della rispettiva clientela

**l'esposizione complessiva è la fotografia d'insieme dei prestiti che l'imprenditore ha ottenuto dalle banche e dagli altri intermediari partecipanti alla CR**

## I soggetti segnalati

**PERSONE FISICHE**

**PERSONE  
GIURIDICHE**  
*(es. imprese)*

### **COINTESTAZIONI**

(Costituite da due o più soggetti  
cointestatari di uno o più rapporti di  
credito e/o garanzia)

## Gli intermediari partecipanti

- **Tutte le banche italiane**
- Le **società finanziarie** (ad esempio società di leasing, società di credito al consumo...)
- **Altri intermediari (CDP, società di cartolarizzazione, OICR, ...)**

## A chi è utile la CR?

La CR è utile agli imprenditori, agli intermediari, alla Banca d'Italia

**Per un imprenditore** la CR consente di creare una **garanzia reputazionale** ovvero un **biglietto da visita** da presentare ai finanziatori:  
la sua **“storia creditizia”**



Per i soggetti che rimborsano regolarmente i propri debiti, cioè che hanno una buona storia creditizia, la CR è uno strumento che aumenta le probabilità di ottenere un finanziamento e di ottenerlo a condizioni più vantaggiose, ad esempio a costi inferiori o con minori garanzie.

Le finalità della base dati sono molteplici

# A chi è utile la CR?

## ... per gli intermediari

La CR contribuisce alla valutazione del **merito creditizio** dei nuovi (potenziali) clienti e fornisce informazioni utili a seguire la situazione dei clienti ai quali è stato già concesso credito (monitoraggio del rapporto).

Le finalità della base dati sono molteplici

## ... per la Banca d'Italia

La CR è uno strumento per il perseguimento delle finalità istituzionali (es. l'analisi del mercato del credito)

Per restituire una fotografia aggiornata e completa dell'esposizione complessiva di un imprenditore **la CR contiene informazioni positive e negative**

## Informazioni Positive



- finanziamenti (fido concesso: accordato, importo erogato: utilizzato)
- garanzie reali e personali rilasciate all'intermediario (importo garantito, valore della garanzia)
- garanzie rilasciate dall'intermediario a favore della clientela
- **regolarità nei rimborsi**

## Informazioni Negative



- **sconfinamenti o crediti scaduti** (ad esempio quando si utilizza una linea di credito per un importo che supera il limite concesso dall'intermediario o non si paga una rata)
- **sconfinamenti o crediti scaduti da più di 90/180 giorni**
- classificazione a **sofferenza** (è la forma più grave di difficoltà nei rimborsi)

## Cosa non è la CR

- Centrale dei rischi raccoglie informazioni sia positive sia negative
- ➔ **non è una “black list”**, né un archivio dei ritardi di pagamento

- La **CR è solo uno degli elementi informativi** che gli intermediari utilizzano per la valutazione del merito creditizio della clientela

- I dati registrati in Centrale dei rischi **non hanno natura certificativa dell’indebitamento del soggetto segnalato:**

non tutti gli intermediari finanziari partecipano alla CR e **sono previsti importi minimi per la rilevazione dei rapporti di credito e/o garanzia**

**La CR  
non è una  
black list!**

# Quali informazioni raccoglie?

La CR raccoglie le informazioni ogni mese → **segnalazioni mensili**

- **30.000 euro per i crediti non in sofferenza**
- **250 euro per i crediti in sofferenza**

Soglie riferite  
alla relazione  
intermediario-  
cliente

## Esempio

Se l'imprenditore è indebitato:

- con la **banca A** per 20.000 euro e con la **banca B** per 25.000 euro  
→ **non sarà segnalato in CR** (*a meno che non sia classificato a sofferenza*);
- solo con la **banca A** per un mutuo di 25.000 euro e per un prestito personale di 10.000 → **sarà segnalato in CR** perché l'indebitamento complessivo verso la banca A è di 35.000 euro.

# Focus sulla sofferenza

**La classificazione a sofferenza è effettuata dall'intermediario**

*(«il cliente versa in uno stato di insolvenza, anche non accertato giudizialmente, o in una situazione sostanzialmente equiparabile»)*

**Si deve basare su una valutazione della situazione finanziaria complessiva del cliente e non può essere attribuita automaticamente, ad esempio in presenza di uno o più ritardi nel pagamento di una rata**

**L'intermediario ha l'obbligo di comunicare al cliente la prima volta che lo segnala a sofferenza**



**Gli intermediari informano per iscritto il proprio cliente** e i suoi coobbligati (garanti, soci illimitatamente responsabili) **la prima volta che lo segnalano a sofferenza**

La comunicazione / il preavviso è un **obbligo di trasparenza**



**Il mancato invio non pregiudica la legittimità della segnalazione in Centrale dei rischi**

01

## Al momento della richiesta di un finanziamento:

- ✓ L'intermediario può conoscere **l'esposizione complessiva, o «posizione globale di rischio»**, del suo futuro cliente riferita a un periodo di 24/36 mesi dall'ultima data disponibile → **servizio di prima informazione**

02

## Nel corso del rapporto di credito:

L'intermediario riceve ogni mese **la posizione globale di rischio** dei clienti segnalati

### Posizione globale di rischio

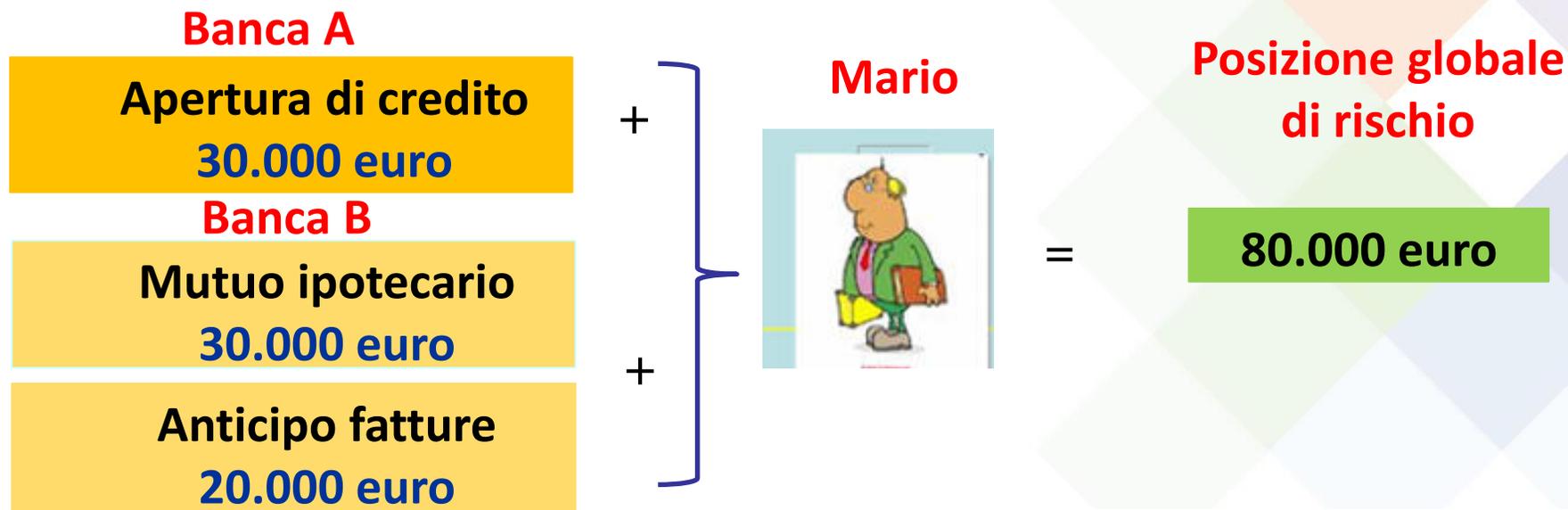
È una fotografia della situazione aggregata dei finanziamenti e delle garanzie del cliente alla fine del mese. Non contiene l'informazione dettagliata degli intermediari che segnalano il soggetto ma solo il numero dei finanziatori.

# La posizione globale di rischio: un esempio

Immaginiamo che l'imprenditore Mario abbia **tre finanziamenti con due banche diverse**:

- 1) un'apertura di credito in conto corrente di **30.000** euro concessa dalla **banca A**;
- 2) un mutuo ipotecario con la **banca B** per il quale deve ancora pagare **30.000** euro;
- 3) un finanziamento di **20.000** euro concesso dalla **banca B** per anticipo di fatture.

**L'esposizione complessiva (c.d. posizione globale di rischio)** di Mario registrata nella Centrale dei rischi è quindi di **80.000** euro.





**❑ Ciascun intermediario segnalante è responsabile della correttezza dei dati**

→ nel caso di **errori** nei dati trasmessi, deve **comunicare subito** le informazioni rettificata alla CR

**❑ La Banca d'Italia restituisce nel continuo le rettifiche a tutti gli intermediari**

(se riferite alle ultime 36 rilevazioni)

## Due consigli pratici per gestire la propria posizione globale di rischio

### **Evitare di effettuare i rimborsi nel pagamento dei prestiti negli ultimi giorni del mese**

→ ciò riduce la probabilità dei cosiddetti «sconfinamenti tecnici»

*Ad esempio, se il pagamento della rata di un mutuo è effettuato il 31 gennaio, la sua contabilizzazione potrebbe essere registrata dalla banca il 1 febbraio.*

*Nelle segnalazioni alla CR di gennaio (riferite all'ultimo giorno del mese) questa rata potrebbe risultare impagata.*

### **Predisporre addebiti diretti per il rimborso dei pagamenti al fine di rispettare le scadenze**



# Le centrali dei rischi private...

## ... o Sistemi di Informazione Creditizia Privati (SIC)

- Sono **centrali dei rischi di natura privata** su base volontaria (CRIF, Assilea, CTC, Experian);
- **non sono soggette alla supervisione della Banca d'Italia** (codice di condotta del Garante per la *privacy*);
- Sono **specializzate nel comparto del credito al consumo e alle piccole imprese**; tipicamente rilevano dati su prestiti di piccolo importo;
- Forniscono **servizi aggiuntivi** rispetto alla CR (es. sistemi di *credit scoring* in cui integrano le informazioni sui crediti con altre di varia natura ai fini di produrre un punteggio indicativo del **merito di credito**).

**Per eventuali contestazioni sui dati occorre rivolgersi a questi intermediari (non alla Banca d'Italia)**



Per riepilogare...

**Non è una Black list  
(info sia positive  
che negative)**

**Biglietto da visita  
da utilizzare a  
proprio  
vantaggio**

**Merito creditizio**

**La CR è utile agli  
imprenditori**

**Esposizione  
complessiva  
(fotografia dei  
prestiti)**

# La Centrale dei rischi

1. **La Centrale dei rischi:**  
caratteristiche e funzionamento
2. Chi può accedere alla CR e quali informazioni si ottengono
3. **Il canale online** per l'accesso alla CR



CENTRALE DEI RISCHI, PAGAMENTI  
E STRUMENTI DI TUTELA



**I dati della Centrale dei rischi sono riservati**

Per **proteggerne la riservatezza**, la Banca d'Italia adotta **regole molto stringenti** su chi può ottenere le informazioni e sulla documentazione da presentare per richiederle

Il trattamento dei dati è effettuato per l'esecuzione di un **compito di interesse pubblico** (*vigilanza sul sistema bancario e finanziario*)



**non è necessario acquisire il consenso del soggetto segnalato.**

# I dati possono essere comunicati

**ai soggetti segnalati**  
(cittadini e imprese)  
che li richiedono

**all'Autorità**  
**giudiziaria** che lo  
richiede

**agli intermediari partecipanti**  
solo per finalità connesse con  
l'assunzione e la gestione del  
rischio di credito

**ad altre Autorità di**  
**vigilanza** (Consob e Ivass)  
nell'esercizio delle  
rispettive funzioni  
istituzionali

## Perché è importante accedere alla CR

- per verificare la propria posizione debitoria (può essere uno strumento gestionale per l'impresa)
- per riscontrare la correttezza delle segnalazioni degli intermediari ed eventualmente chiedere le rettifiche all'intermediario segnalante (non alla Banca d'Italia)
- per esercitare il proprio diritto di difesa

L'accesso ai dati  
CR è gratuito!

**I dati sono riservati**

**Occorre attestare la propria identità e il diritto all'accesso per tutelare la riservatezza** dei soggetti ai quali i dati si riferiscono

## Come leggere il prospetto

**Focus su**

**il prospetto dei  
dati per il  
cittadino**

- ✓ Quali informazioni si ottengono?
- ✓ Dove è raffigurato l'ammontare del debito?
- ✓ Quale circostanza può indicare una difficoltà di rimborso?

Il **prospetto dati** si articola in due sezioni:

- ❑ Nella prima sono evidenziati i **dati anagrafici** del soggetto segnalato;
- ❑ La seconda contiene le **informazioni riferite ai finanziamenti**, distinte in base agli intermediari con cui si hanno rapporti.

Per ogni finanziamento ci sono indicazioni sulla **durata**, sulla **presenza di garanzie** e sugli **importi**.

I finanziamenti sono classificati in tre categorie:

- **rischi autoliquidanti** (connessi con le transazioni commerciali dell'impresa, come il salvo buon fine);
- **rischi a scadenza** (quelli che come i mutui si estinguono a una certa data);
- **rischi a revoca** (come le aperture di credito in conto corrente).

## Esempio 1

Mutuo con pagamenti regolari delle rate e apertura di credito in conto corrente

Mario Rossi ha contratto con “BANCA UNO” un mutuo di durata superiore a 5 anni la cui scadenza residua è superiore a un anno.

Il sig. Rossi a maggio 2021 è **in regola con i pagamenti delle rate**: infatti il debito che il sig. Rossi ha verso la banca è uguale alla quota dell'importo finanziato ancora da rimborsare (**Utilizzato= Accordato = Accordato Operativo**).

Presso lo stesso intermediario, il sig. Rossi ha un c/c (rischi a revoca) sul quale può fruire di un'apertura di credito di 12000 euro, al momento non utilizzata.



## Esempio 1

Mutuo con pagamenti regolari delle rate e  
apertura di credito in conto corrente

**DATA DI RIFERIMENTO: maggio 2021**

Le informazioni sono disponibili a far tempo dal 02/07/2021

Intermediario: **BANCA UNO**

**Crediti per cassa**

Situazione corrente

Mutuo

Debito a scadere  
in linea capitale.

Debito  
residuo.

Quota  
garantita.

Categoria	Localizzazione	Durata Originaria	Durata Residua	Divisa	Import Export	Tipo Attività	Stato Rapporto	Tipo Garanzia	Ruolo Affidato	Accordato	Accordato Operativo	Utilizzato	Saldo Medio	Importo Garantito
<u>RISCHI A SCADENZA</u>	Milano	Oltre cinque anni	Oltre 1 anno	Euro	Operazioni diverse da import e export	Rischi a scad. diversi dai codici (22,23,24,25,26,28)	Rapp non contestati crediti diversi da scaduti e sconfinanti	Ipoteca esterna	0	50.000	50.000	50.000	0	50.000

Pagamenti regolari. L'ammontare concesso dalla banca è uguale dell'importo da rimborsare (ovvero:  $\text{Accordato} = \text{Accordato Operativo} = \text{Utilizzato}$ )

Apertura di credito in c/c.

Fido concesso.

Importo  
utilizzato.

Categoria	Localizzazione	Divisa	Import Export	Stato Rapporto	Tipo Garanzia	Ruolo Affidato	Accordato	Accordato Operativo	Utilizzato	Saldo Medio	Importo Garantito
<u>RISCHI A REVOCA</u>	Milano	Euro	Operazioni diverse da import e export	Rapp non contestati- crediti diversi da scaduti e sconfinanti	Assenza di garanzie reali e/o privilegi	0	12.000	12.000	0	0	0

## Esempio 2 Mutuo con rate scadute

Il sig. Rossi ha contratto con “BANCA UNO” un mutuo di durata superiore a 5 anni la cui scadenza residua è superiore a un anno.

A maggio 2021, il sig. Rossi è in ritardo con il pagamento delle rate; infatti il debito che il sig. Rossi ha verso la banca alla data di riferimento (Utilizzato) che comprende anche le rate scadute e non ancora pagate comprensive della quota interessi, è superiore alla quota dell'importo finanziato ancora da rimborsare (**Utilizzato > Accordato Operativo = Accordato**).

Tale ritardo è superiore a 90 giorni (**Stato Rapporto = crediti scaduti o sconfinanti da più di 90 giorni e non oltre 180**).



## Esempio 2

### Mutuo con rate scadute

**DATA DI RIFERIMENTO: maggio 2021**

Le informazioni sono disponibili a far tempo dal 02/07/2021

Intermediario: **BANCA UNO**

**Crediti per cassa**

Situazione corrente

Mutuo

Debito a scadere  
in linea capitale.

Debito  
residuo.

Quota  
garantita.

Categoria	Localizzazione	Durata Originaria	Durata Residua	Divisa	Import Export	Tipo Attività	Stato Rapporto	Tipo Garanzia	Ruolo Affidato	Accordato	Accordato Operativo	Utilizzato	Saldo Medio	Importo Garantito
<u>RISCHIA SCADENZA</u>	Milano	Oltre cinque anni	Oltre 1 anno	Euro	Operazioni diverse da import e export	Rischi a scad. diversi dai codici (22,23,24,25,26,28)	Rapp non contestati - cred scad o scouf da più di 90gg e non oltre 180	Ipoteca interna	0	50.000	50.000	55.000	0	55.000

Ritardo nel pagamento. L'ammontare concesso dalla banca è minore dell'importo da rimborsare (ovvero:  $\text{Accordato} = \text{Accordato Operativo} < \text{Utilizzato}$ )

Debito

## Esempio 3 Segnalazione a sofferenza

Il sig. Rossi ha ricevuto un prestito anche da BANCA DUE, prestito che non è stato in grado di restituire. L'intermediario ha valutato che il sig. Rossi abbia gravi difficoltà, non temporanee, a restituire il suo debito e lo ha pertanto segnalato a sofferenza.



## Esempio 3

### Segnalazione a sofferenza

**DATA DI RIFERIMENTO: maggio 2021**

*Le informazioni sono disponibili a far tempo dal 02/07/2021*

Debito  
residuo.

Intermediario: BANCA DUE

### Sofferenze

Situazione corrente

Categoria	Localizzazione	Stato Rapporto	Tipo Garanzia	Utilizzato	Importo Garantito
<u>SOFFERENZE</u>	Roma	Rapporti non contestati	Assenza di garanzie reali e/o privilegi	80.000	0

## Esempio 4

### Cancellazione di segnalazione a sofferenza

Alla data di elaborazione del prospetto (*24 agosto 2021*), il sig. Rossi non risulta segnalato da BANCA DUE con riferimento a giugno 2021. Questa situazione è il frutto di una rettifica. In precedenza, l'intermediario aveva segnalato il sig. Rossi a sofferenza. Tale segnalazione è stata presente nell'archivio della Centrale dei rischi dal 2 agosto al 6 agosto 2021 (vedi colonne “**Da**” e “**A**”). Resosi conto dell'errore, l'intermediario ha successivamente cancellato la segnalazione.

## Esempio 4

### Cancellazione di segnalazione a sofferenza

**DATA DI RIFERIMENTO: giugno 2021**  
Le informazioni sono disponibili a far tempo dal 02/08/2021

Intermediario: **BANCA DUE**  
Sofferenze

Dal 6 agosto 2021 la segnalazione a sofferenza è cancellata.

Non ci sono segnalazioni.

Periodo in cui è stata presente la segnalazione a sofferenza, cioè dal momento in cui è stata disponibile l'informazione riferita a giugno 2021 (2 agosto) al 6 agosto.

Per questa data la situazione corrente è il risultato di correzioni effettuate dall'intermediario. Di seguito si riportano le segnalazioni che erano presenti nell'archivio prima delle correzioni con l'indicazione del periodo di mantenimento (DA-A)

<i>Categoria</i>	<i>Localizzazione</i>	<i>Stato Rapporto</i>	<i>Tipo Garanzia</i>	<i>Utilizzato</i>	<i>Importo Garantito</i>	<i>Da</i>	<i>A</i>
<u>SOFFERENZE</u>	Foligno	Rapporti non contestati	Assenza di garanzie reali e/o privilegi	1.149	0	02/08/2021	06/08/2021

# Cosa fare se si ritiene che i dati siano errati

**Diritto alla CORRETTEZZA dei dati**  
**La richiesta di cancellazione dei dati errati è gratuita**



**Il soggetto segnalato può:**

- **rivolgersi all'intermediario segnalante per la correzione** (Ogni intermediario è tenuto ad avere un Ufficio Reclami che deve rispondere al cliente entro 60 giorni)
- **presentare gratuitamente un esposto** alla Banca d'Italia
- presentare un **ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF)**
- promuovere un giudizio dinanzi all'**autorità giudiziaria**

La **Banca d'Italia** quando riceve un esposto sulle segnalazioni CR:

- **chiede all'intermediario di verificare** la correttezza delle segnalazioni e fornisce riscontro all'esponente;
- **verifica la risposta dell'intermediario** che, nel confermare o correggere il dato, è tenuto a **fornire la risposta all'esponente**

# La Centrale dei rischi

1. **La Centrale dei rischi:**  
caratteristiche e funzionamento
2. **Chi può accedere alla CR** e quali  
informazioni si ottengono
3. **Il canale online per l'accesso  
alla CR**



CENTRALE DEI RISCHI, PAGAMENTI  
E STRUMENTI DI TUTELA



Le richieste di accesso ai dati possono essere presentate attraverso canali “tradizionali”...

- per **posta elettronica certificata (PEC)**, **posta ordinaria** oppure a mano **allo sportello della Filiali** della Banca d'Italia...
- ...utilizzando il modulo disponibile sul sito della Banca d'Italia, allegando copia leggibile di un documento di identità valido
- la risposta è inviata all'indirizzo postale/PEC indicato o consegnata allo sportello

**.. ma soprattutto attraverso il canale on line:**



**[servizionline.bancaditalia.it](http://servizionline.bancaditalia.it)**

## [servizionline.bancaditalia.it](http://servizionline.bancaditalia.it)

Modalità di accesso:

- a) mediante **l'identità digitale (SPID/CNS/CIE)**: area personale dedicata per l'inoltro delle istanze e la consultazione delle risposte, **di norma disponibili in pochi minuti**
  
- b) allegando il **documento di identità**: invio della richiesta online; ricezione dei dati tramite i «canali tradizionali» - posta ordinaria e PEC

Il richiedente riceve una *e-mail* di conferma dell'avvenuta ricezione dell'istanza

**Tempo medio di risposta canale online: massimo 1 giorno**

**Tempo medio di risposta canali ordinari: 4/6 giorni**



Dal 2 ottobre 2020 le società iscritte nel Registro delle imprese e che accedono tramite identità digitale (SPID/CNS/CIE) possono sottoscrivere un **servizio di abbonamento per ricevere ogni mese i propri dati CR**

## **Chi?**

Esclusivamente il legale rappresentante

## **Come?**

mediante l'**identità digitale** (SPID/CNS/CIE): area personale dedicata per l'inoltro e il monitoraggio delle richieste

**I dati sono inviati ogni mese alla casella PEC dell'impresa (la PEC deve essere registrata nel registro delle imprese)**

## Caratteristiche del servizio

- Gratuità
- Durata: 12 mesi
- Servizio rinnovabile e revocabile dall'impresa richiedente

# Chi può accedere ai dati online

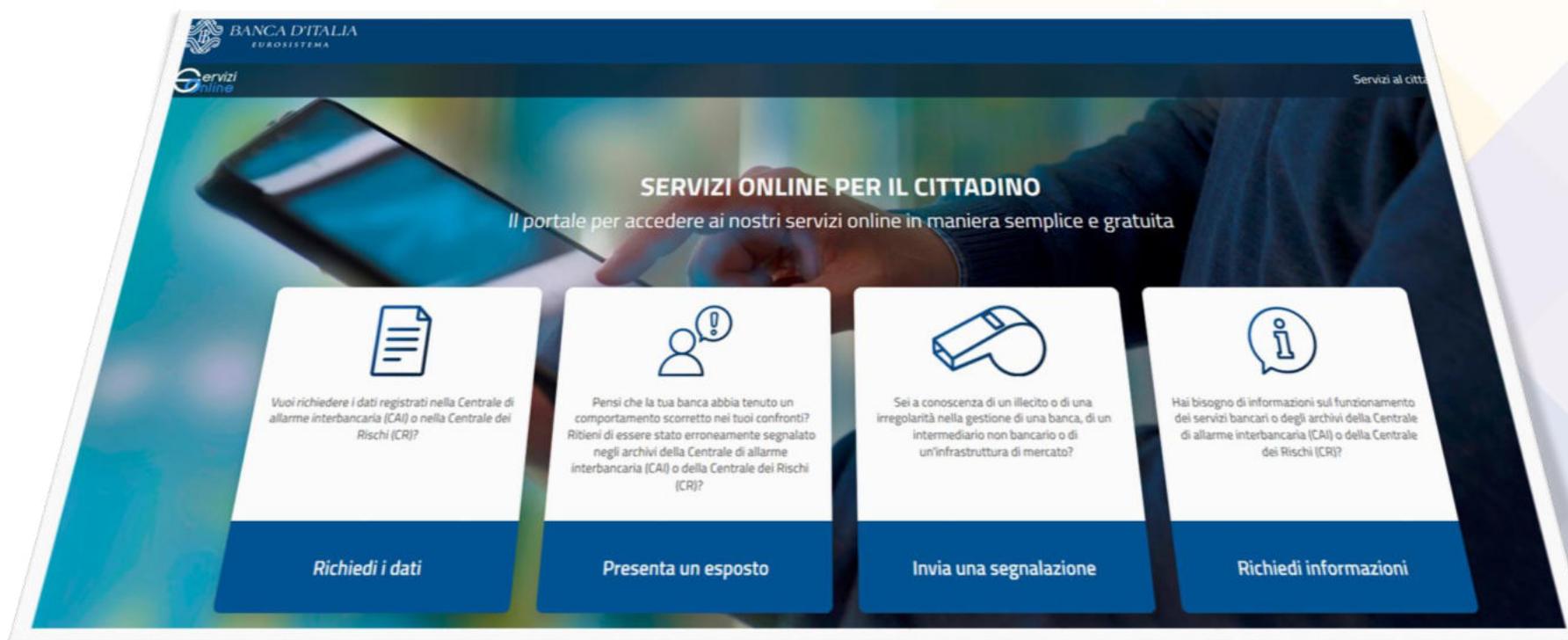
- ❑ La modalità di accesso *on line* è dedicata ai soggetti segnalati (**non ai delegati**)
- ❑ I soggetti dotati di **procura societaria** possono accedere qualificandosi come legali rappresentanti
- ❑ I soggetti che accedono al portale autocertificano i dati immessi ai sensi del D.P.R. 445/2000. **Le false dichiarazioni** (verificate ex post) vengono segnalate alle autorità competenti e **determinano il blocco dell'identità digitale (SPID/CNS/CIE) per l'accesso ai dati CR per 2 anni**. In caso di reiterazione della falsa dichiarazione il blocco è permanente
- ❑ Le identità digitali sono associate al codice fiscale della persona fisica che accede (es: legale rappresentante dell'impresa); quindi si può accedere con SPID/CNS/CIE alla **stessa area riservata** (scrivania)

**Ricorda: SPID, CNS e CIE sono identità digitali personali che non possono essere cedute a terzi**

# Come si accede *on line* ai dati CR

Dal sito dei Servizi online della Banca D'Italia si accede al portale della CR:

<https://servizionline.bancaditalia.it/home>



## 2. I servizi per i cittadini e le imprese: il canale *online* per l'accesso alla CR e il diritto di rettifica dei dati CR



PICCOLE IMPRESE  
SCELTE GRANDI

Per riepilogare...

**Accesso ai dati  
CR gratuito**

**È importante  
conoscere la propria  
posizione in CR**

**Richiesta di  
cancellazione  
dati CR gratuita**

**È facile accedere  
ai dati CR**

# Per approfondire

<https://economieapertutti.bancaditalia.it/>

## La Guida

<https://www.bancaditalia.it/media/notizia/le-guide-della-banca-d-italia-la-centrale-dei-rischi-in-parole-semplici/>

## La normativa di riferimento

<https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/archivio-norme/circolari/c139/>

## Le Q&A

<https://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/accesso-cr/faq-cr/faq-cr.html>

# Per approfondire

- **Il numero verde 800 19 69 69**

Indicato sul sito internet istituzionale, è il primo filtro per le problematiche riscontrate dagli utenti

- **Le FAQ sull'accesso *online***

<https://arteweb.bancaditalia.it/arteweb-fe-web/cr>

rappresentano un utile riferimento da indicare per i dubbi più frequenti

- **La casella funzionale «ArteWeb@bancaditalia.it»**

E' l'indirizzo di riferimento per i colleghi che gestiscono il numero verde, per l'utenza esterna e per le Filiali

# Grazie per l'attenzione

[edufin.impres@bancaditalia.it](mailto:edufin.impres@bancaditalia.it)



[www.economiapertutti.bancaditalia.it](http://www.economiapertutti.bancaditalia.it)

