



UNIMORE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI
MODENA E REGGIO EMILIA



Dipartimento di Economia
Marco Biagi

Regole di protezione della clientela e gestione delle controversie nel credito ai consumatori

Stefano Cosma, Francesco Pattarin, Paola Vezzani

Modena, 01 marzo 2019

**Università di Modena e Reggio Emilia
CEFIN – Centro Studi Banca e Finanza**

Struttura dell'intervento

1. Il rafforzamento delle regole nel credito ai consumatori
 - La ridefinizione del mercato
 - Quali effetti sui volumi e i costi del credito
2. La gestione delle controversie con i clienti
 - Inquadramento teorico: opportunità e criticità della gestione dei reclami
 - Evidenze empiriche a dieci anni dall'istituzione dell'ABF
3. Un approfondimento su un campione di reclami

Riflessioni conclusive



UNIMORE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI
MODENA E REGGIO EMILIA



Dipartimento di Economia
Marco Biagi

1

Il rafforzamento delle regole nel credito ai consumatori

Organicità dell'intervento ed effetti sui volumi e i costi del credito

L'intervento regolamentare del credito ai consumatori

SISTEMA DI ENFORCEMENT

ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION - AUTORITA' CREDITIZIE - REPUTATION

**INTERMEDIARI
FINANZIARI**

**CANALI
DISTRIBUTIVI**

PRODOTTI

**MODELLI DI
BUSINESS
E
MODELLI DI
SERVIZIO**

COMUNICAZIONE E PUBBLICITÀ

- Informazioni promozione e comunicazione pubblicitaria

NEGOZIAZIONE E OFFERTA

- Obbligo di informazione
- TAEG
- Obbligo di assistenza
- Obbligo di valutazione

PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

- Contenuto dei contratti
- Informazioni sul tasso debitore

ESECUZIONE DEL CONTRATTO

- Recesso
- Scioglimento contratto a scadenza indeterminata
- Rimborso anticipato
- Contratti di credito collegati
- Cessione di diritti

T_0

ex ante

T_1

ex post

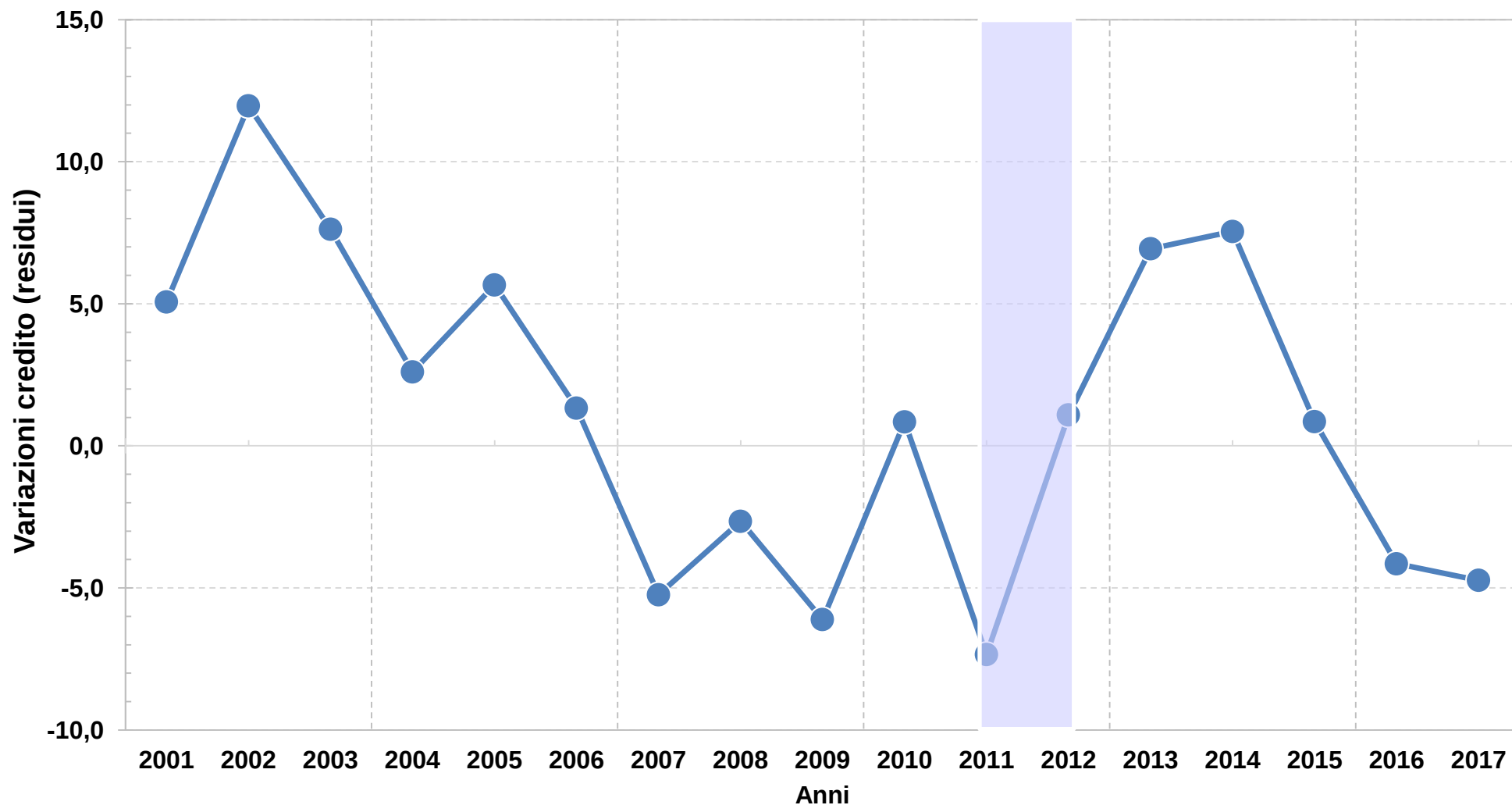
T_2

PROCESSO CREDITIZIO

CONSUMATORI

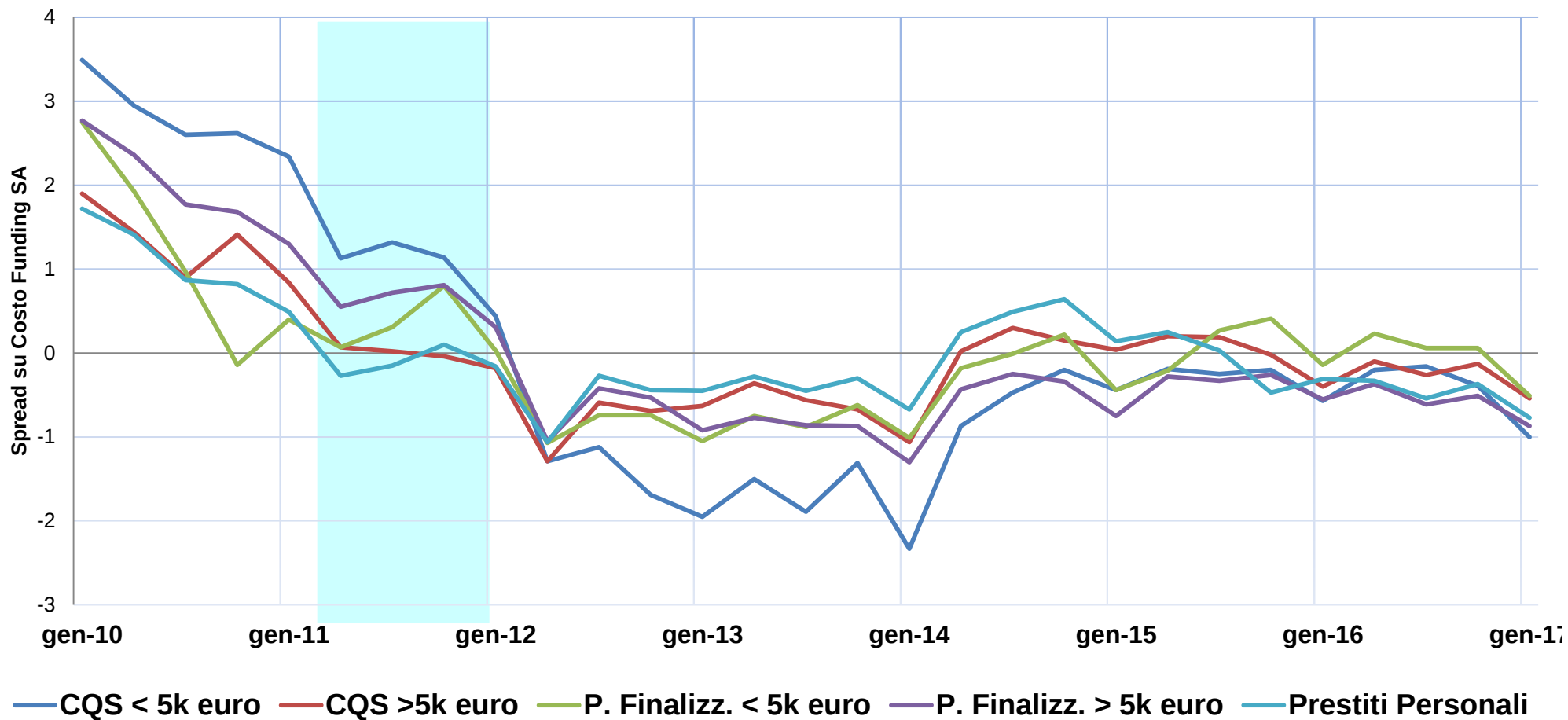
**Educazione
Finanziaria**

Quali sono stati gli effetti della ridefinizione del lato dell'offerta sul volume di credito erogato?



L'intervento regolamentare ha avuto effetti sui tassi effettivi applicati ai finanziamenti ai consumatori?

Evoluzione dello spread sul costo del funding





UNIMORE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI
MODENA E REGGIO EMILIA



Dipartimento di Economia
Marco Biagi

2

La gestione delle controversie con i clienti

Inquadramento teorico ed evidenze empiriche a dieci anni dall'istituzione dell'ABF

Quadro teorico consolidato nella letteratura: opportunità e criticità per la relazione di clientela

Il CCM permette di individuare criticità e problemi non altrimenti individuabili e di migliorare la propria capacità di *value creation* per la clientela

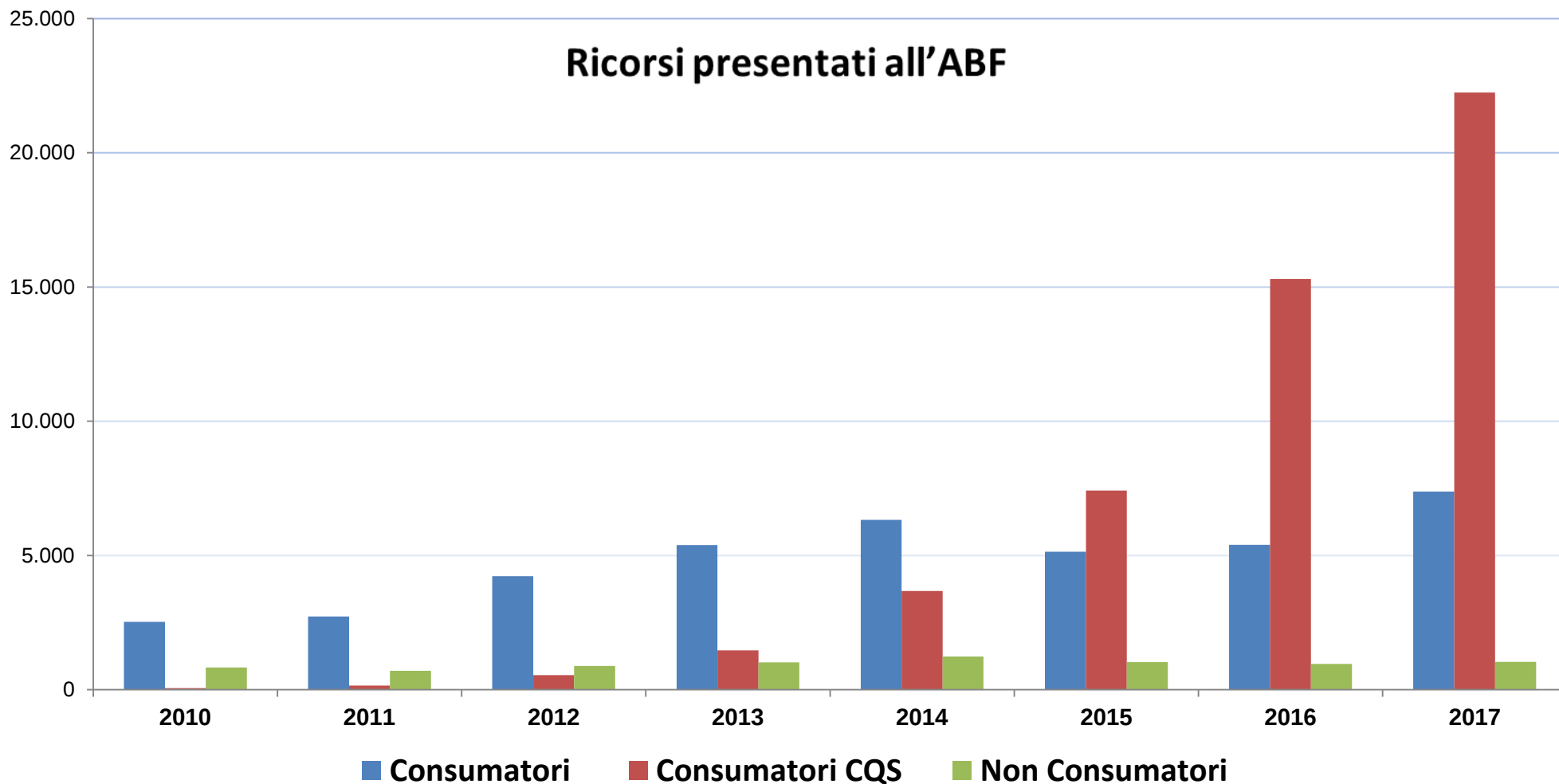
La gestione dei reclami permette di generare maggiore soddisfazione e fidelizzazione della clientela rispetto alla gestione ordinaria (Recovery Value Paradox)

Scarsa efficacia di comportamenti organizzativi difensivi con perdita di clientela e di reputation (effetti social media amplificativi)

L'esistenza di un sistema di gestione dei reclami incentiva comportamenti opportunistici (Fake Complaints) soprattutto verso imprese di grande dimensione, con clienti occasionali e contendibili in settori ad elevata concorrenzialità

La natura dei servizi bancari/finanziari rende difficoltosa la valutazione dei servizi ricevuti e amplifica il rischio di reclami. Sono confermate le evidenze empiriche rilevate per altri prodotti.

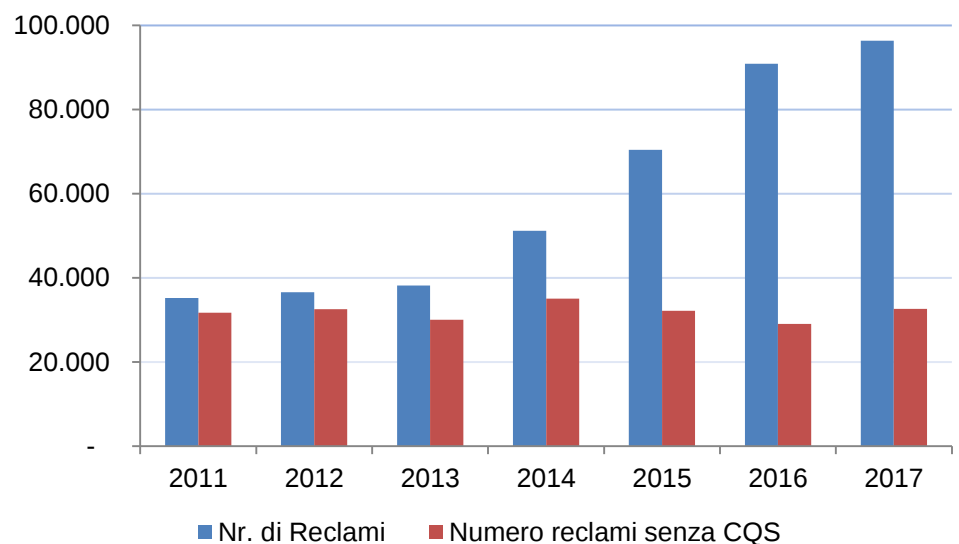
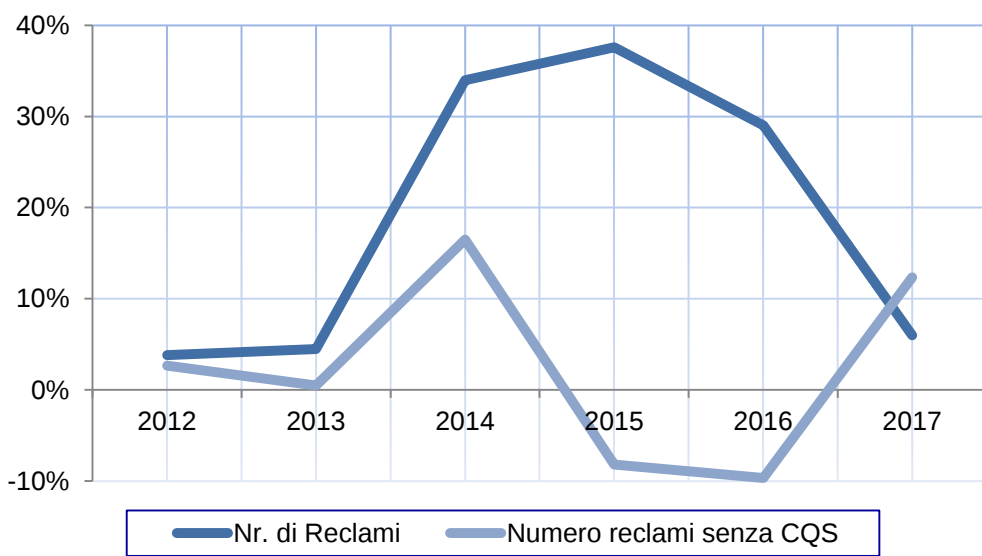
La crescita del numero di ricorsi presentati all'ABF riflette la qualità delle relazioni e, quindi, un suo peggioramento negli anni?



Fonte: Relazione sull'attività dell'ABF (anni vari)

Il medesimo fenomeno si rileva anche nella fase precedente ovvero nei reclami agli intermediari finanziari

Reclami presentati dai clienti agli intermediari finanziari



Fonte: Osservatorio sui reclami nel credito ai consumatori, Assofin

Si rileva una progressiva riduzione delle decisioni favorevoli alla clientela. Come interpretarla?

Ricorsi accolti dall'ABF

(decisioni favorevoli, parzialmente favorevoli e ricorsi terminati per cessazione dell'oggetto del contendere)

	Differenza 2017-2012	Differenza 2017-MAX	% di ricorsi accolti 2017	Incidenza su ricorsi totali 2017	% su ricorsi accolti 2017
Mutuo	2%	2%	45%	3%	1%
Centrale dei Rischi	-3%	-3%	44%	1%	0%
Credito ai Consumatori	-4%	-4%	47%	5%	2%
Cessione del Quinto	4%	-7%	84%	76%	64%
Depositi a Risparmio	-11%	-11%	37%	1%	1%
SIC	-10%	-12%	59%	1%	1%
Altri Finanziamenti	1%	-12%	44%	2%	1%
Conto Corrente	-21%	-21%	45%	3%	1%
Bancomat e Carte di Debito	-22%	-22%	60%	5%	3%
Carte di Credito	-24%	-24%	63%	3%	2%
Totale	7%	0%	77%	100%	77%

Fonte: Relazione sull'attività dell'ABF (anni vari)

Si rileva una progressiva riduzione delle decisioni favorevoli alla clientela. Come interpretarla?

Ricorsi accolti dall'ABF

(decisioni favorevoli, parzialmente favorevoli e ricorsi terminati per cessazione dell'oggetto del contendere)

	Differenza 2017-2012	Differenza 2017-MAX	% di ricorsi accolti 2017	Incidenza su ricorsi totali 2017	% su ricorsi accolti 2017
Mutuo	2%	2%	45%	3%	1%
Centrale dei Rischi	-3%	-3%	44%	1%	0%
Credito ai Consumatori	-4%	-4%	47%	5%	2%
Cessione del Quinto	4%	-7%	84%	76%	64%
Depositi a Risparmio	-11%	-11%	37%	1%	1%
SIC	-10%	-12%	59%	1%	1%
Altri Finanziamenti	1%	-12%	44%	2%	1%
Conto Corrente	-21%	-21%	45%	3%	1%
Bancomat e Carte di Debito	-22%	-22%	60%	5%	3%
Carte di Credito	-24%	-24%	63%	3%	2%
Totale	7%	0%	77%	100%	77%

Fonte: Relazione sull'attività dell'ABF (anni vari)

Allo stesso modo, con intensità inferiore, si riducono i reclami accolti dagli intermediari finanziari

Reclami accolti dagli intermediari finanziari nel credito al consumo

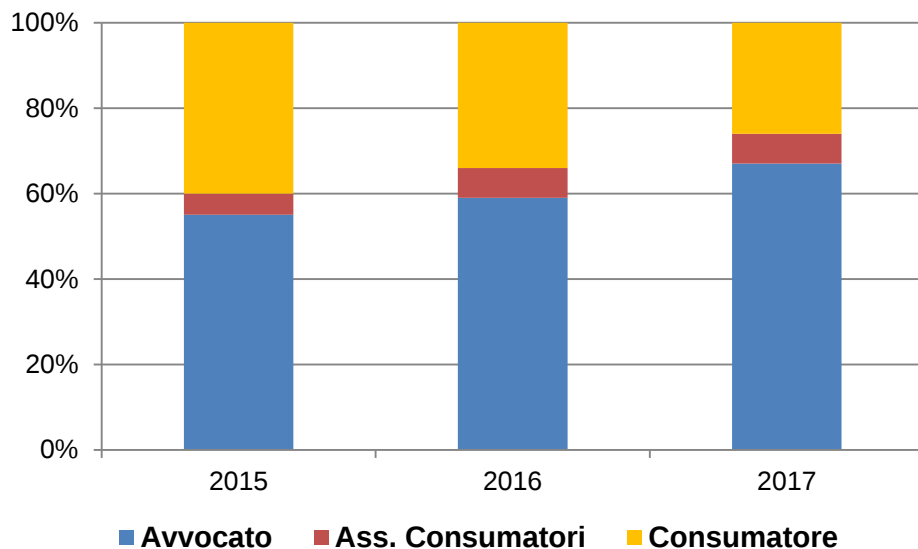
(Reclami accolti e parzialmente accolti)

	Differenza 2017-2012	Differenza 2017 - MAX	% di ricorsi accolti 2017	Incidenza su ricorsi totali 2017	% su ricorsi accolti 2017
Carte Rateali / Opzione	-4%	-4%	34%	6%	2%
Prestiti Personali	-5%	-5%	19%	14%	3%
Finalizzato Auto / Moto	-6%	-6%	27%	5%	1%
Altro Finalizzato	-7%	-7%	28%	9%	2%
Cessione del Quinto	5%	-7%	48%	66%	32%
Totale	6%	-6%	40%	100%	40%
Totale No CQS	-8%	-8%	25%	34%	9%

Fonte: Osservatorio sui reclami nel credito ai consumatori, Assofin, anni vari

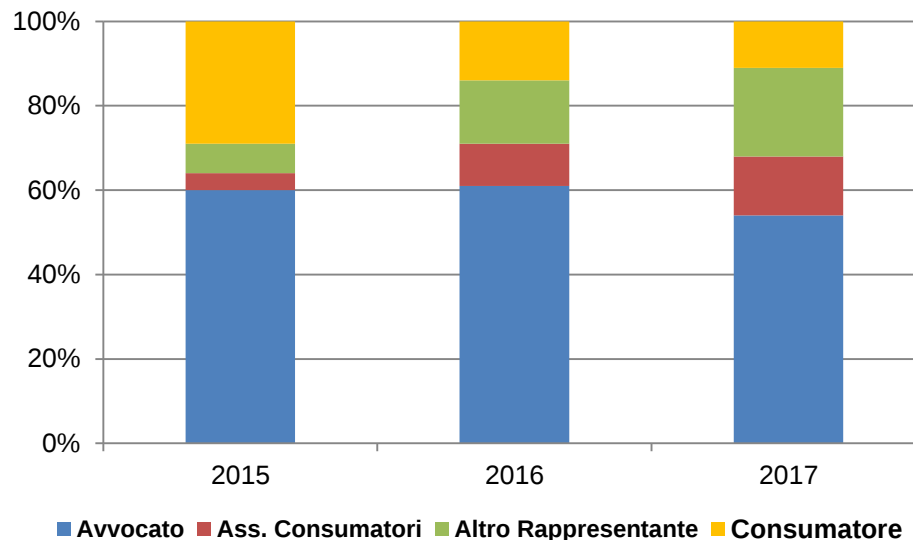
L'attuale impostazione dell'ADR lo configura come mezzo facile, efficace, rapido e a basso costo per risolvere le controversie?

Reclami relativi a servizi di finanziamento



Fonte: Relazione sull'attività dell'ABF (anni vari)

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario



Fonte: Osservatorio sui reclami nel credito ai consumatori, Assofin

Quali investimenti organizzativi da parte degli intermediari finanziari rispetto alla situazione pre-esistente

	2013	2014	2015	2016	2017
N. di reclami (Var. annua %)		34%	38%	29%	6%
N. di reclami/N. Prestiti	0,2%	0,3%	0,4%	0,5%	0,5%
F.T.E. gestione dei reclami (var. annua %)	19%	20%	8%	1%	9%
Giorni medi per la risposta	17	20	18	18	19
N. reclami per dipendente	321	358	454	582	545

Fonte: Osservatorio sui reclami nel credito ai consumatori, Assofin, (anni vari)



UNIMORE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI
MODENA E REGGIO EMILIA



Dipartimento di Economia
Marco Biagi

3

La gestione dei reclami

Un approfondimento su un campione di reclami

Evidenze derivanti dall'analisi delle caratteristiche dei reclami nel credito al consumo

Campione di circa 3000 reclami ricevuti nel periodo 2015-2016

Modello probit per stimare la relazione esistente fra le caratteristiche del reclamo e la probabilità di essere accolto

Variabili	Coeff.
Intercetta	0.75 ***
Provenienza (Cliente, Ass. Cons., Avvocato)	-0.06 ***
Motivo (Comportamentali, procedurali, applic. condizioni)	-0.14 ***
Classificazione (Bonis, Insoluti, Sofferenze)	-0.12 ***
Cessato (In essere, restituito)	0.07
Tipo IF (IF specializzato, Banca)	-0.18 *

Significatività: '***' < 0.001, '**' < 0.01, '*' < 0.05

Risultati

1. Il coinvolgimento di un professionista (Avvocato, Ass.ne Consumatori, Altro consulente) non aumenta la probabilità che il reclamo sia fondato
2. I reclami che riguardano la corretta applicazione delle condizioni, le segnalazioni ai SIC, la valutazione del merito creditizio risultano con maggiore probabilità infondati
3. All'aumentare della rischiosità del cliente, minori sono le probabilità che il reclamo sia fondato



UNIMORE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI
MODENA E REGGIO EMILIA



Dipartimento di Economia
Marco Biagi

Riflessioni conclusive

Riflessioni conclusive

Si trae un bilancio positivo dall'esperienza dell'istituzione dei sistemi e degli organismi di ADR, sia dal lato del consumatore che dal lato dell'intermediario.

Il sistema di ADR sta riducendo i problemi derivanti dalla asimmetria dimensionale, cognitiva ed economica fra intermediari finanziari e clienti, contribuendo a rafforzare la percezione di protezione e di giustizia in caso di condotte non corrette degli intermediari e, indirettamente, la fiducia relazionale e istituzionale della clientela.

L'esistenza di un sistema di ADR costituisce un sensibile incentivo verso comportamenti corretti e un effetto apprendimento, contribuendo al miglioramento della consapevolezza organizzativa del management (e amministratori), del controllo dei rischi e della gestione della relazione.

Non si può negare che esistano aree di miglioramento.

L'assenza di disincentivi all'utilizzo «temerario» dei sistemi di ADR ha innescato anche condotte opportunistiche in alcuni soggetti, determinando inefficienze nel funzionamento dell'ABF e costi e iniquità nella protezione del consumatore.

A ciò hanno contribuito alcune difficoltà di coordinamento interno all'organismo e l'estensione del suo ruolo rispetto agli obiettivi per cui l'ABF è stato istituito.