



Progetto Trasparenza Semplice

Ambito Servizi di pagamento
«Pagamenti mediante carte»

Barbara Raddi - Ufficio Rapporti con i Consumatori e Responsabilità Sociale di Impresa - ABI

Milano Salone dei pagamenti 22 novembre

INDICE

1. Il progetto Trasparenza semplice
2. Focus: Ambito servizi di pagamento - pagamenti mediante carte
3. Il perimetro dell'iniziativa
4. I Fogli Informativi delle carte di credito, di debito e prepagate
5. Sintesi degli obiettivi e dei risultati
6. Qualche numero...

1. Il Progetto Trasparenza Semplice

Cos'è?

È un progetto in collaborazione tra **mondo bancario** e **associazioni dei consumatori**.

Mira ad accrescere, in distinti ambiti di intervento, la comprensibilità delle comunicazioni informative destinate alla clientela, per assicurare una trasparenza di tipo sostanziale e mettere il consumatore in condizione di fare scelte più consapevoli in un settore ad alta concorrenza

Come?

Attraverso:

- la semplificazione del linguaggio _
- la riduzione delle pagine e la razionalizzazione delle informazioni per ridurre gli eccessi, nel rispetto delle norme di legge
- la standardizzazione dei format per agevolare la comparabilità tra le offerte presenti sul mercato

1. Il Progetto Trasparenza Semplice

Cos'è la Trasparenza Semplice?

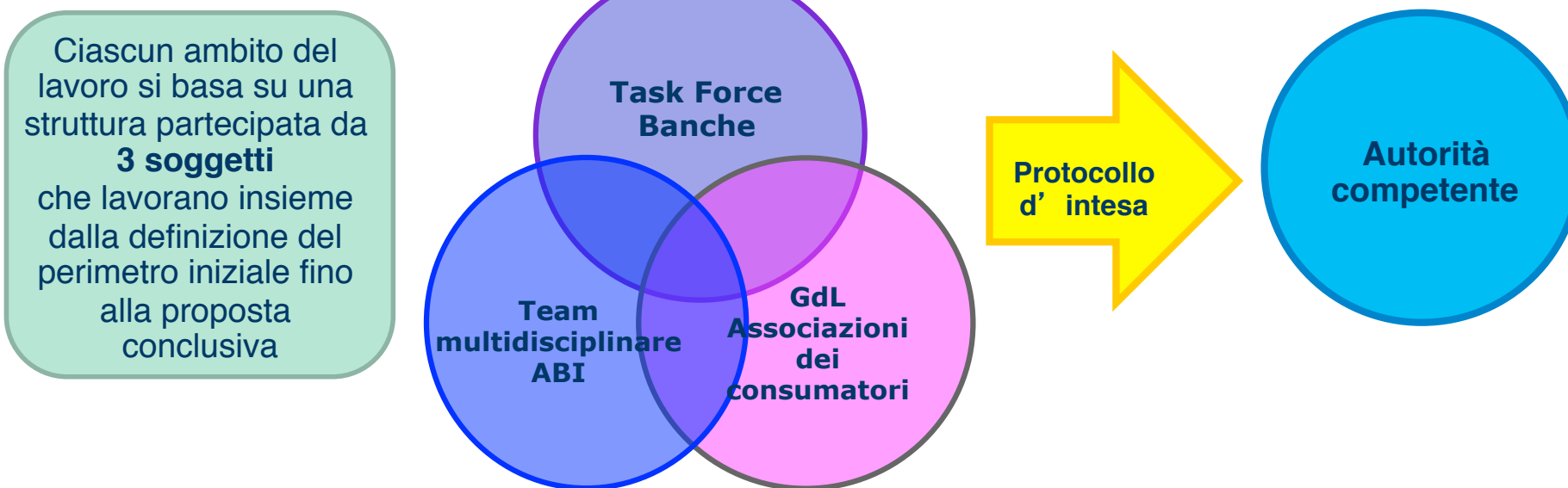


Maggiore livello di consapevolezza del cliente nell'operare la scelta più adeguata alle proprie specifiche esigenze

1. Il Progetto Trasparenza Semplice

Qual è il principale punto di forza?

L'approccio metodologico della piena condivisione: in ogni fase dell'iniziativa tutti i soggetti coinvolti - banche/emittenti e associazioni dei consumatori - sono chiamati a dare contributi e condividere risultati. Ciò consente di valorizzare esperienze, sensibilità e competenze sia dal lato della domanda che dell'offerta, nonché di verificare la fattibilità delle proposte.



La proposta finale, condivisa dalle banche e dalle associazioni dei consumatori coinvolte, formalizzata attraverso la sottoscrizione di un Protocollo d' intesa, viene trasmessa alle competenti Autorità con la richiesta di esaminarla e considerarla in eventuali futuri interventi normativi

1. Il Progetto Trasparenza Semplice

La «Trasparenza Semplice» dal 2010 al 2017 - Quadro di sintesi

AMBITI	PROTOCOLLO	PRODOTT O	ATTUAZIONE
CONTI CORRENTI	14 Aprile 2011 16 AACC firmatarie	<ul style="list-style-type: none"> Prototipo di format del Foglio Informativo Razionalizzazione del Documento di Sintesi Periodico 	Accoglimento delle principali proposte nell'ambito delle Disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" del 16.07.2015
CANALI WEB	28 Novembre 2013 17 AACC firmatarie	<ul style="list-style-type: none"> Linee Guida per la trasparenza sui siti Internet delle Banche Definizione e registrazione Icona Trasparenza 	Al 30.09.2017 ha aderito circa il 43% del settore bancario finanziario in termini di sportelli
MUTUI E CREDITO AL CONSUMO	30 Novembre 2013 14 AACC firmatarie	<ul style="list-style-type: none"> Impegni informativi Costituzione dell'Osservatorio ABI – Assofin – AACC sulle polizze collegate ai mutui, operativo dal 16 .07.2014 	<ul style="list-style-type: none"> Ha aderito oltre l'80% del settore bancario finanziario in termini di sportelli L'iniziativa è stata valorizzata nel confronto con il mercato di Ivass e Banca d'Italia del 5.06.2015 e nella lettera del 26.08.2015
SERVIZI DI PAGAMENTO PAGAMENTI MEDIANTE CARTE (di credito, di debito, prepagate)	<ul style="list-style-type: none"> 20 maggio 2015 (revisionato nel 2016) 15 settembre 2016 11 ottobre 2017 14 AACC firmatarie	2 prototipi di <ul style="list-style-type: none"> Foglio Informativo carte di credito a saldo Rendiconto delle carte di credito a saldo. 1 prototipo di <ul style="list-style-type: none"> Foglio Informativo carte di debito 1 prototipo di <ul style="list-style-type: none"> Foglio Informativo carte prepagate 	I primi 2 Protocolli sono stati trasmessi a Banca d'Italia per chiedere il recepimento delle proposte nel quadro regolamentare di riferimento. Il terzo recentissimo Protocollo seguirà a breve lo stesso iter.

2. Focus: Ambito servizi di pagamento - pagamenti mediante carte

Il perimetro specifico dell'ambito Servizi di pagamento – «Pagamenti mediante Carte» ha interessato il **prodotto «Carte di pagamento»** con il seguente obiettivo:

«Semplificare, razionalizzare e accrescere la comprensibilità delle comunicazioni relative alle carte di credito, di debito e prepagate fornite alla clientela privata».

2. Focus: Ambito servizi di pagamento - pagamenti mediante carte

Tavola a14.18

Carte di pagamento: diffusione e operatività nel 2015 e nel 2016 (1)

VOCI	2015		2016	
	Numero (migliaia)	Importi (milioni)	Numero (migliaia)	Importi (milioni)
Carte di credito				
In circolazione	23.964		24.044	
<i>di cui: attive</i>	13.931		13.627	
Operazioni di pagamento	707.197	58.865	776.437	62.345
Carte di debito				
In circolazione	51.256		54.622	
<i>di cui: abilitate POS</i>	50.317		53.716	
Operazioni di prelievo su ATM	976.146	186.818	1.010.224	193.987
Operazioni su POS	1.617.148	103.196	1.836.492	115.417
Carte prepagate				
In circolazione	25.482		26.422	
Operazioni di pagamento	373.914	17.355	461.189	20.565

Fonte: Banca d'Italia – Relazione annuale 2016 - Appendice

3. Il perimetro dell'iniziativa

Quali clienti

- Consumatori titolari di carte

Quali tipologie di carte?

- Carte di credito a saldo
- Carte di debito
- Carte prepagate (mancano al momento le prepagate con IBAN)

3. Il perimetro dell'iniziativa

Quali comunicazioni?

Carte di credito a saldo	Foglio Informativo + Rendiconto	Protocollo 20 maggio 2015 (revisionato nel 2016)
Carte di debito	Foglio Informativo	Protocollo 15 settembre 2016
Carte prepagate	Foglio Informativo	Protocollo 11 ottobre 2017

La selezione della tipologia di prodotto e dei documenti di trasparenza da analizzare ha tenuto conto:

- della diffusione del prodotto
- della obbligatorietà della documentazione di trasparenza

3. Il perimetro dell'iniziativa

Osservazioni di metodo

- le proposte di lavoro tengono in debita considerazione la normativa nazionale ed europea in corso di evoluzione
- vengono preliminarmente esaminate le attuali comunicazioni alla clientela per valutare gli spazi di intervento

4. I Fogli Informativi delle carte di credito, di debito e prepagate

Alcuni aspetti perfezionabili degli attuali Fogli Informativi:

- ❑ Numero delle pagine: variabile da emittente a emittente ed in base alla tipologia di carta, in media abbastanza elevato
- ❑ Carattere: generalmente di piccole dimensioni, non sempre di facile lettura
- ❑ Struttura: i Fogli Informativi sono composti da sezioni, i cui contenuti sono previsti per legge + una legenda; la sezione relativa all' offerta fuori sede è opzionale. Le sezioni si succedono secondo l' ordine prescelto da ciascuna banca/emittente
- ❑ Linguaggio: il contenuto dei FI presenta diversi livelli di comprensibilità, sono frequenti tecnicismi e inglesismi
- ❑ Rappresentazione dei costi/condizioni: sono variamente rappresentati, ad es. in sottoparagrafi oppure in tabella o in elenco
- ❑ Impaginazione: è varia, la presentazione dei contenuti e l' utilizzo delle tabelle descrittive può non essere sempre funzionali alla comparabilità dei prodotti

4. I Fogli informativi delle carte di credito, di debito e prepagate

Tenendo presenti i principali obiettivi generali del Progetto Trasparenza Semplice

e grazie al coinvolgimento di un'ampia rappresentanza di banche ed emittenti carte e di 14 associazioni dei consumatori si è pervenuti - nel rispetto della disciplina primaria - a proposte di semplificazione tramite la realizzazione di:

3 prototipi di Fogli informativi, uno per ciascuna tipologia di carte di pagamento esaminata che - pur nella differenza di contenuti dovuti alle caratteristiche di ciascun prodotto - sono in grado di:

- rendere più fruibile il Foglio Informativo riducendo il numero delle pagine e utilizzando un linguaggio semplificato in funzione di una maggiore comprensibilità da parte del cliente
- favorire la comparabilità dei Fogli Informativi (e quindi dei prodotti) con l'adozione di una struttura omogenea, in parte standardizzata delle informazioni (ordine di successione delle sezioni nel FI e delle singole voci all'interno delle sezioni) al fine di agevolare il cliente nella comparazione di caratteristiche, costi e condizioni, aiutandolo ad individuare il prodotto più adeguato alle proprie esigenze
- in generale, accrescere il livello di trasparenza delle informazioni

5. Stato dell'arte

I primi 2 Protocolli d'intesa - con le relative proposte di prototipi - sono stati **trasmessi a Banca d'Italia** per chiederne il recepimento in fase di revisione della normativa di riferimento.

Il terzo recentissimo Protocollo d'intesa dell'11 ottobre u.s. seguirà lo stesso iter.

1. Protocollo d'intesa del 20 maggio 2015 (revisionato nel 2016)	2 prototipi di <ul style="list-style-type: none">• Foglio Informativo carte di credito a saldo• Rendiconto delle carte di credito a saldo.	Trasmesso a Banca d'Italia
2. Protocollo d'intesa del 15 settembre 2016	1 prototipo di <ul style="list-style-type: none">• Foglio Informativo carte di debito	Trasmesso a Banca d'Italia
3. Protocollo d'intesa del 11 ottobre 2017	1 prototipo di <ul style="list-style-type: none">• Foglio Informativo carte prepagate	Sarà trasmesso a breve a Banca d'Italia

Per tutti: 14 Associazioni dei consumatori firmatarie

6. Qualche numero...

AMBITI	SOGGETTI	CANALI DI COMUNICAZIONE/OCCASIONI PUBBLICHE	AUTORITA'	INCONTRI DI LAVORO
CONTI CORRENTI	16 AACC firmatarie 17 Banche facenti parte della Task Force 7 Strutture ABI	2 Lettere Circolari inviate alle associate ABI 5 Occasioni pubbliche di presentazione dell'iniziativa 1 Convegno dedicato	1 Banca d'Italia	20 incontri svolti
CANALI WEB	17 AACC firmatarie 18 Banche facenti parte della Task Force 10 Strutture ABI	3 Lettere Circolari inviate alle associate ABI 5 Occasioni pubbliche di presentazione dell'iniziativa 1 Convegno dedicato 1 Sezione del sito ABI dedicata e 1 newsletter	1 Banca d'Italia	15 incontri svolti
MUTUI E CREDITO AL CONSUMO	14 AACC firmatarie 20 Banche facenti parte della Task Force 5 Strutture ABI	6 Lettere Circolari inviate da ABI 4 Occasioni pubbliche di presentazione dell'iniziativa 1 Convegno dedicato 3 Indagini di soddisfazione della clientela realizzate	2 Banca d'Italia, IVASS	18 incontri svolti
SERVIZI DI PAGAMENTO PAGAMENTI MEDIANTE CARTE (di credito, di debito, prepagate)	14 Associazioni dei consumatori In media 18 banche/emittenti carte facenti parte della Task Force per ciascun ambito di lavoro 5 Strutture ABI	3 Lettere circolari inviate alle associate ABI 1 lettera inviata a Banca d'Italia 2 interventi in occasioni pubbliche	1 Banca d'Italia	In media 10 incontri per ciascuno degli ambiti di lavoro

Come i numeri testimoniano, la collaborazione e l'impegno di tutti i soggetti coinvolti sono stati fondamentali e preziosi per il raggiungimento dei risultati

*La mancanza di trasparenza si traduce in sfiducia e in profondo senso di insicurezza
(Dalai Lama)*

*Dando alle persone la possibilità di condividere, stiamo rendendo il mondo più trasparente
(Mark Zuckerberg)*

Grazie per l'attenzione

Barbara Raddi

Ufficio Rapporti con i Consumatori e Responsabilità Sociale di Impresa - ABI

Tel. +39 06-6767678

b.raddi@abi.it