

## IC45 - INDAGINE CONOSCITIVA SUI COSTI DEI SERVIZI BANCARI

Provvedimento n. 22255

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 23 marzo 2011;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

VISTO l'articolo 12, comma 2, della legge 10 ottobre 1990, n. 287, ai sensi del quale l'Autorità può procedere a indagini conoscitive di natura generale nei settori economici nei quali l'evoluzione degli scambi, il comportamento dei prezzi od altre circostanze facciano presumere che la concorrenza sia impedita, ristretta o falsata;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217 e, in particolare, l'articolo 17, relativo alle indagini conoscitive di natura generale;

CONSIDERATI i seguenti elementi:

1. L'Autorità ha avuto modo di rilevare, sia con una specifica indagine conoscitiva<sup>1</sup> sia con diverse segnalazioni<sup>2</sup> e interventi ai sensi della legge n. 287/90, l'esistenza di varie criticità concorrenziali nell'ambito dell'attività di erogazione dei servizi bancari, in particolare il conto corrente ed i servizi ad esso collegati di incasso e pagamento, i quali costituiscono i principali prodotti attorno ai quali si instaurano i rapporti banca-cliente.
2. Le criticità principali riscontrate dall'Autorità nei citati interventi erano, tra l'altro, legate alle politiche commerciali delle banche, in modo specifico (i) ai prezzi applicati all'intero prodotto e alle commissioni di taluni servizi, ancora superiori alla media europea, (ii) a diverse condizioni/vincoli agevolanti la fidelizzazione della clientela *retail*, (iii) alle informazioni fornite sul contenuto e sui prezzi dei vari servizi, ancora non facilmente e immediatamente utilizzabili dalla domanda in quanto non sintetiche e non comparabili (iv) ai costi economici, burocratici e di tempistica alla chiusura e 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 i provvedimenti richiamati, ha rilevato che l'esistenza di prezzi elevati nell'offerta di un prodotto o di un servizio segnala la presenza di deboli spinte concorrenziali nel mercato, a danno dei consumatori, ed ha sollecitato, laddove possibile imposto, modifiche virtuose volte ad aumentare il grado di concorrenza sul mercato. In particolare, l'introduzione di appositi strumenti comparativi con indicatori sintetici di costo, l'adozione di un sistema informativo semplificato e immediatamente fruibile, la garanzia di una tempistica minima e di costi nulli per la chiusura e trasferimento di un servizio, la riduzione/rideterminazione e/o azzeramento di specifiche commissioni, l'incentivo all'uso di servizi *on line*.
4. Nel corso degli ultimi anni, anche a seguito del cambiamento dell'assetto di mercato per effetto di numerose operazioni di concentrazione coinvolgenti istituti di credito, nonché delle riforme della normativa secondaria in materia di trasparenza ed informativa sui servizi bancari, si è assistito a diversi cambiamenti nelle politiche adottate dagli operatori.
5. Tuttavia, alcune denunce pervenute all'Autorità, nonché talune analisi di settore, mostrano il permanere di problematiche che ostacolano il pieno dispiegarsi di un confronto competitivo, con conseguenti difficoltà a raggiungere gli auspicati effetti di riduzione dei prezzi e di aumento della mobilità della domanda. Se, da una parte, il carattere fiduciario che caratterizza il rapporto banca cliente può indebolire la spinta che i consumatori possono dare all'agire dei meccanismi concorrenziali e quindi dare una motivazione al permanere di tali criticità – ovvero all'aumento del potere di mercato delle imprese e conseguenti prezzi più elevati rispetto alla media europea –, dall'altra vi è la possibilità che un tale esito di mercato derivi da comportamenti di ostacolo al confronto competitivo.
6. In tale prospettiva, l'introduzione e/o l'aumento delle commissioni su taluni servizi bancari, quali, ad esempio, le commissioni sul prelievo del contante allo sportello, sui pagamenti eseguiti allo sportello, sui bonifici bancari compresi quelli *on line*, nonché il 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), appaiono condotte meritevoli di approfondimento.
7. Inoltre, il permanere, come risulta da varie segnalazioni, di difficoltà alla chiusura e trasferimento del conto corrente ad altra banca, di costi diretti e spesso indiretti per tali chiusure/trasferimenti, nonché i vari ostacoli alla portabilità/surroga dei mutui, sono profili che necessitano di un'analisi volta a comprenderne le ragioni e quindi individuare possibili soluzioni.

---

<sup>1</sup> [Cfr. IC32 – Prezzi alla clientela dei servizi bancari, prov. chiusura 1° febbraio 2007.]

<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.]

8. In considerazione di tali circostanze, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ritiene opportuno procedere ad una nuova indagine conoscitiva volta ad accertare le tipologie, l'entità e la dinamica dei prezzi applicati alla clientela per i servizi bancari, quali il conto corrente ed i servizi di incasso e pagamento. L'indagine si propone di verificare l'effettivo permanere di livelli dei prezzi e di criticità in termini di trasparenza che segnalino la presenza di un debole confronto competitivo tra le banche e le ragioni sottostanti, ciò alla luce del mutato assetto del settore che avrebbe dovuto invece innescare una maggior spinta concorrenziale. Inoltre, l'indagine è finalizzata ad esaminare gli ostacoli che sembrano ancora rendere difficoltosa la mobilità della domanda e quindi impedire il confronto competitivo connesso alla possibilità di trasferire i servizi bancari ad altro operatore sulla base di una miglior offerta economica. Tutto ciò premesso e considerato;

#### DELIBERA

di procedere, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, della legge n. 287/90, a un'indagine conoscitiva riguardante i prezzi alla clientela dei servizi bancari.

Il presente provvedimento verrà pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Luigi Fiorentino*

IL PRESIDENTE  
*Antonio Catricalà*