

3. I rapporti tra i risparmiatori e le banche

Mario Valletta, Paola Zocchi*

In occasione delle varie edizioni del *Rapporto sul risparmio e sui risparmiatori in Italia*, il tema delle relazioni tra le famiglie e le banche è stato analizzato dedicando, di volta in volta, un'attenzione particolare ai fenomeni con una maggiore valenza innovativa al tempo delle indagini campionarie alle quali il *Rapporto* attinge. Quest'anno, la principale novità in materia è parsa la riscoperta dell'importanza della fiducia dei risparmiatori nei confronti delle banche, un aspetto «antico» tornato di attualità alla luce della pervasività della crisi finanziaria, e non solo, dell'ultimo biennio.

Il capitolo si apre, pertanto, con una serie di osservazioni relative all'evoluzione della fiducia nella capacità delle banche di proteggere i risparmi familiari e prosegue nell'ormai tradizionale solco dell'analisi del grado di soddisfazione delle famiglie nei confronti della rispettiva banca di riferimento (la «banca di famiglia», per l'appunto). Successivamente, l'attenzione è rivolta alle decisioni di indebitamento delle famiglie, con particolare riguardo alla scelta della banca con la quale stipulare il mutuo per l'acquisto della casa e al ruolo da questa giocato nella definizione delle caratteristiche del prestito.

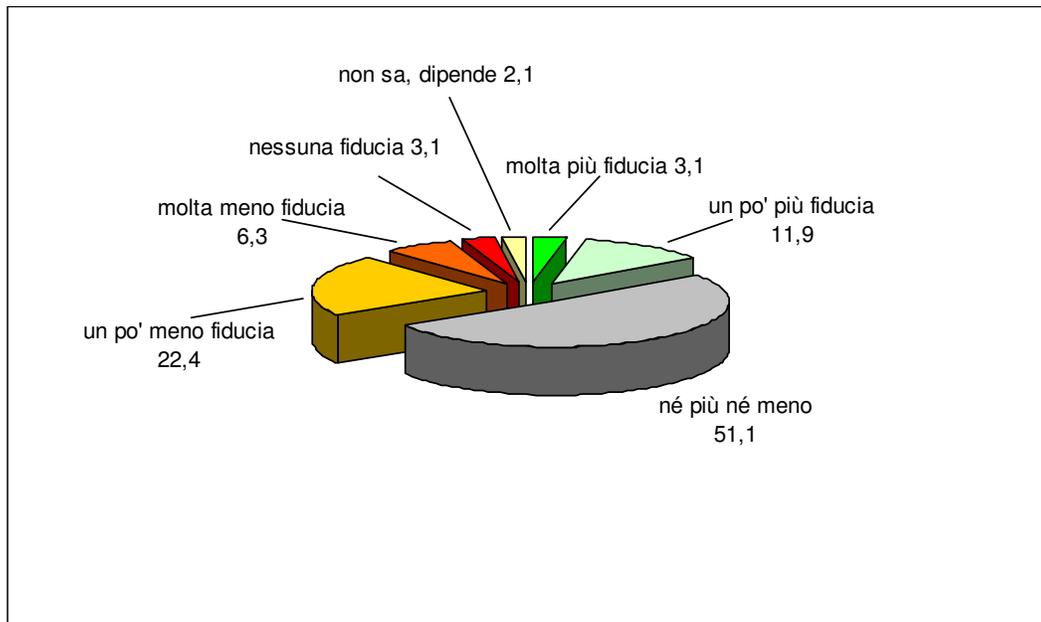
3.1. L'evoluzione della fiducia nella capacità delle banche di proteggere i risparmi familiari

Le determinanti di natura socio-economica

L'indagine condotta dalla Doxa nel settembre del 2009 rivela che il 66 per cento degli intervistati nutre nei confronti delle banche una fiducia di livello almeno pari a quello a esse riconosciuto due anni fa, prima dell'esplosione della crisi dei mercati finanziari. Più precisamente, il grado di fiducia è rimasto immutato, rispetto alla situazione ante crisi, per il 51 per cento circa del campione ed è addirittura aumentato nel 15 per cento dei casi (figura 3.1). Nell'ambito di coloro che invece si esprimono in senso negativo al riguardo, prevalgono nettamente le valutazioni in forma attenuata (corrispondenti alla risposta «un po' meno fiducia» data alla domanda del questionario focalizzata sul tema in esame).

* Mario Valletta ha curato la stesura dei paragrafi 3.1 e 3.2; Paola Zocchi ha curato la stesura dei paragrafi 3.3. e 3.4.

Figura 3.1 – Come è cambiata, alla luce della crisi, la fiducia nella capacità delle banche di proteggere i risparmi delle famiglie
(valori percentuali sul totale degli intervistati)



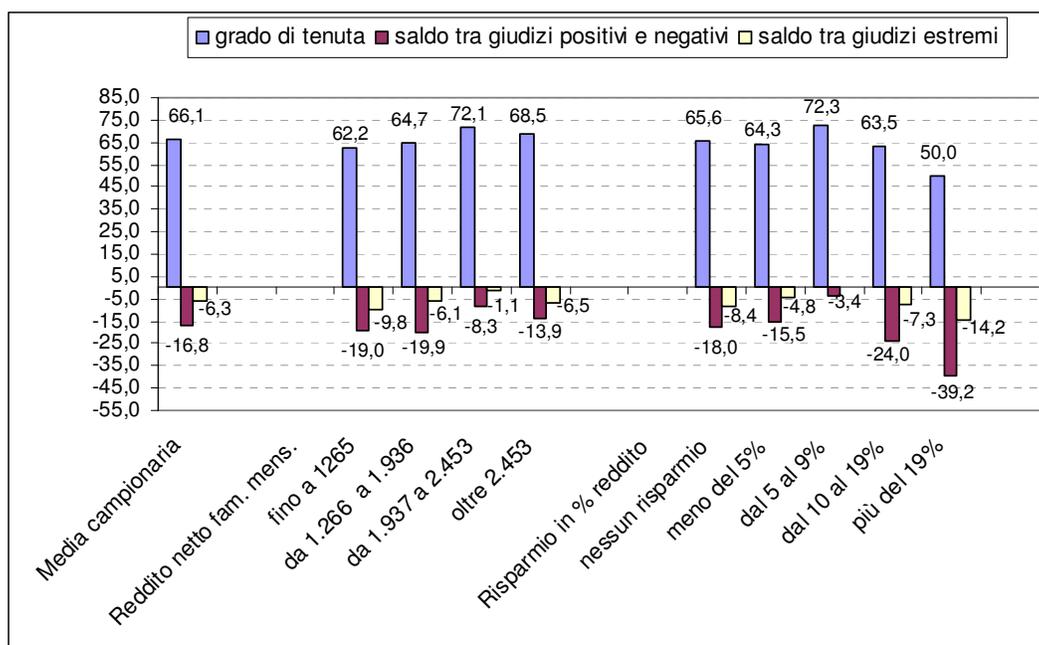
Questi riscontri, se da un lato contribuiscono ad alimentare forti dubbi sulla fondatezza di certe diagnosi molto pessimistiche sull'atteggiamento delle famiglie italiane nei confronti del sistema bancario, non possono indurre, d'altra parte, a sottovalutare alcuni segnali di disaffezione. In questa prospettiva – concentrando l'attenzione sugli intervistati che rispondono diversamente da «né più fiducia, né meno fiducia» alla domanda del nostro questionario alla quale si sta facendo riferimento – va rilevato che la differenza tra la frequenza complessiva delle risposte «un po' più fiducia»/«molta più fiducia» e quella delle risposte «un po' meno fiducia»/«molta meno fiducia»/«nessuna fiducia» risulta negativa per 16,8 punti percentuali. Inoltre, considerando gli intervistati che danno valutazioni estremamente positive ovvero estremamente negative, la differenza tra il peso delle risposte «molta più fiducia» e il peso complessivo delle risposte «molta meno fiducia»/«nessuna fiducia» è negativa per 6,3 punti percentuali. Per comodità espositiva, nell'analisi che segue, le due differenze appena descritte sono etichettate rispettivamente: «saldo tra giudizi positivi e negativi» e «saldo tra giudizi estremi». Per la stessa ragione, la frequenza complessiva delle risposte «né più fiducia, né meno»/«un po' più fiducia»/«molta più fiducia» è denominata «grado di tenuta».

Sulla base di questi tre indicatori è possibile rilevare le principali differenze tra le distribuzioni delle frequenze dei giudizi che caratterizzano i diversi segmenti del campione risultanti dalla classificazione degli intervistati in funzione di varie caratteristiche socio-economiche.

In primo luogo, con riferimento al livello del reddito netto mensile familiare, la figura 3.2 evidenzia una non trascurabile difformità di valutazioni tra le famiglie con reddito non superiore a 1.936 euro (che rappresentano il 61 per cento del cam-

pione) e quelle con redditi più elevati (corrispondenti al 39 per cento del totale). In particolare, il grado di tenuta della fiducia si colloca al di sotto della media campionaria nel primo gruppo (con un *gap* di circa 4 p.p. nel sotto-segmento di fascia inferiore) e al di sopra di essa nel secondo gruppo (con uno scostamento particolarmente ampio – 6 p.p. – nella classe di reddito da 1.937 a 2.453 euro). Un'ampia divergenza dello stesso segno si riscontra con riferimento al saldo tra giudizi positivi e negativi, mentre è meno significativa la discrepanza relativa al saldo tra i giudizi estremi. Nel complesso, la migliore tenuta della fiducia nelle classi superiori di reddito riflette verosimilmente anche una maggiore cura delle relazioni di clientela da parte delle banche all'aumentare del potenziale economico della clientela medesima.

Figura 3.2 – Come è cambiata la fiducia nelle banche: indicatori relativi alla classe di reddito netto mensile familiare e alla capacità di risparmio (valori percentuali)

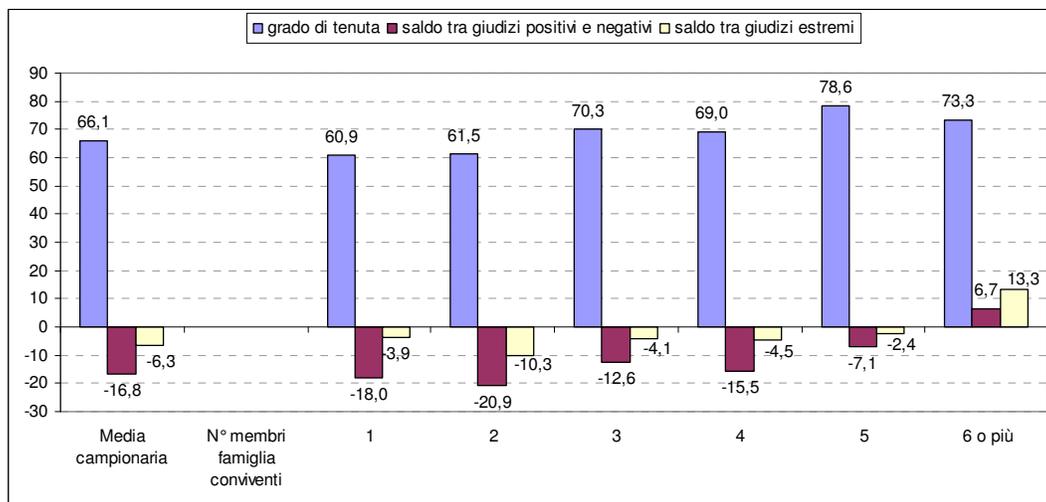


La figura 3.2 consente anche di rilevare il diverso atteggiamento degli intervistati al variare della capacità di risparmio delle rispettive famiglie. Infatti, mentre il profilo di quelle che non sono state in grado di risparmiare nel corso del 2008 (che rappresentano il 53 per cento del totale) è molto simile al profilo dell'intero campione, è piuttosto ampia la difformità dei giudizi nell'ambito delle famiglie che hanno potuto e voluto risparmiare una parte del proprio reddito. Più precisamente, i tre indicatori di fiducia migliorano sensibilmente nel passaggio dalla categoria con risparmio inferiore al 5 per cento del reddito (che rappresenta il 10,4 per cento del campione) a quella caratterizzata da una «propensione al risparmio» compresa tra il 5 e il 9 per cento (che rappresenta il 14,8 per cento del campione) per poi peggiorare decisamente in corrispondenza della classe contraddistinta da un risparmio variabile tra il 10 e il 19 per cento delle entrate familiari (il cui peso nel campione è pari all'11,9 per cento). Le valutazioni più severe sono espresse dalle

famiglie con propensione al risparmio superiore al 19 per cento, che rappresentano soltanto il 3,4 per cento del totale, fermo restando che l'indicatore di tenuta della fiducia non scende al di sotto del 50 per cento. Al riguardo va tenuto presente che in tale categoria è relativamente elevato il peso di imprenditori/liberi professionisti e laureati.

Ricordando quanto si è poc'anzi osservato a proposito delle differenze tra le valutazioni espresse da intervistati appartenenti a famiglie caratterizzate da diversi livelli di reddito netto, vale la pena di rilevare che quelle con redditi più elevati sono mediamente composte da un maggior numero di conviventi. In particolare, per il 61 per cento circa delle famiglie con reddito netto mensile superiore a 1.937 euro, il numero dei componenti conviventi è almeno pari a tre, mentre ciò si verifica per il 38 per cento circa delle famiglie con reddito non superiore a 1.265 euro. Alla luce di questa constatazione, è interessante considerare il profilo degli indicatori di fiducia in funzione della numerosità del nucleo familiare dell'intervistato. Al riguardo, la figura 3.3 evidenzia chiaramente il tendenziale miglioramento dei suddetti indicatori al crescere del numero dei componenti conviventi, soprattutto nel passaggio da 2 conviventi (situazione che caratterizza poco meno del 30 per cento del campione) a 3 conviventi (situazione che caratterizza il 28 per cento circa del campione).

Figura 3.3 – Come è cambiata la fiducia nelle banche: indicatori relativi alla numerosità dei nuclei familiari (valori percentuali)

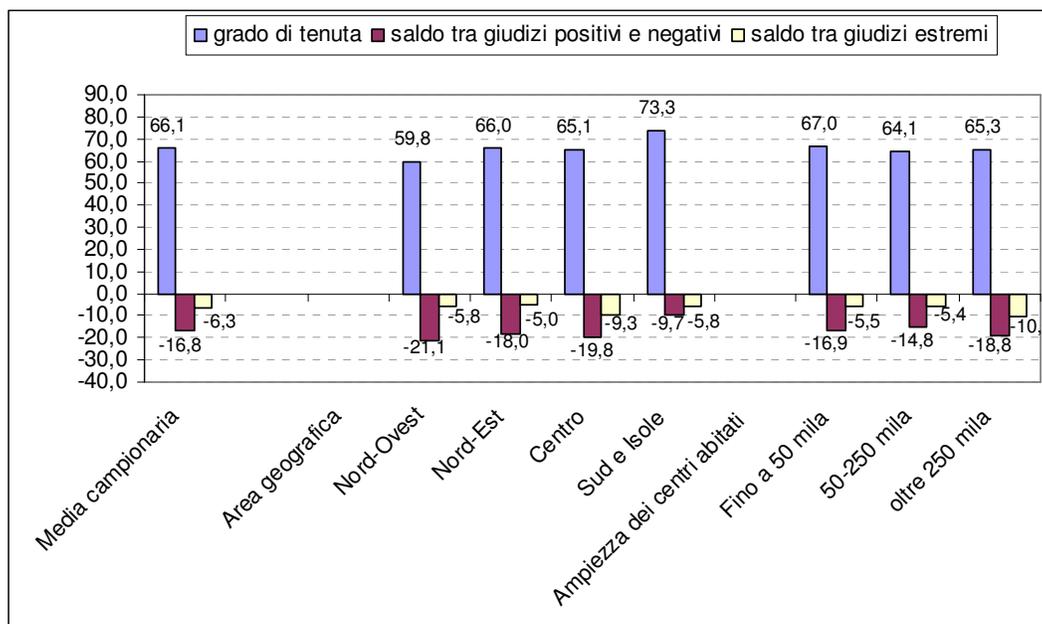


Dal punto di vista della zona di residenza delle famiglie, la figura 3.4 mostra il tendenziale miglioramento degli indicatori di fiducia spostandosi dal Nord-Ovest verso il Sud e le Isole:

- l'indicatore di tenuta della fiducia aumenta dal 59,8 al 73,3 per cento (attendendosi intorno al 65 per cento nel Nord-Est e al Centro);
- il saldo tra giudizi positivi e negativi passa da valori negativi prossimi a 20 p.p. nel Nord e al Centro a -9,7 p.p. al Sud;
- il saldo tra i giudizi estremi si colloca nella fascia di 5-6 p.p. negativi in tutte le aree geografiche, ad eccezione del Centro, in cui è pari a 9,3 p.p.

Meno pronunciata si presenta, invece, la variabilità dei giudizi degli intervistati al variare della popolosità dei centri abitati.

**Figura 3.4 – Come è cambiata la fiducia nelle banche:
indicatori relativi all'area geografica di residenza
e all'ampiezza dei centri abitati**
(valori percentuali)

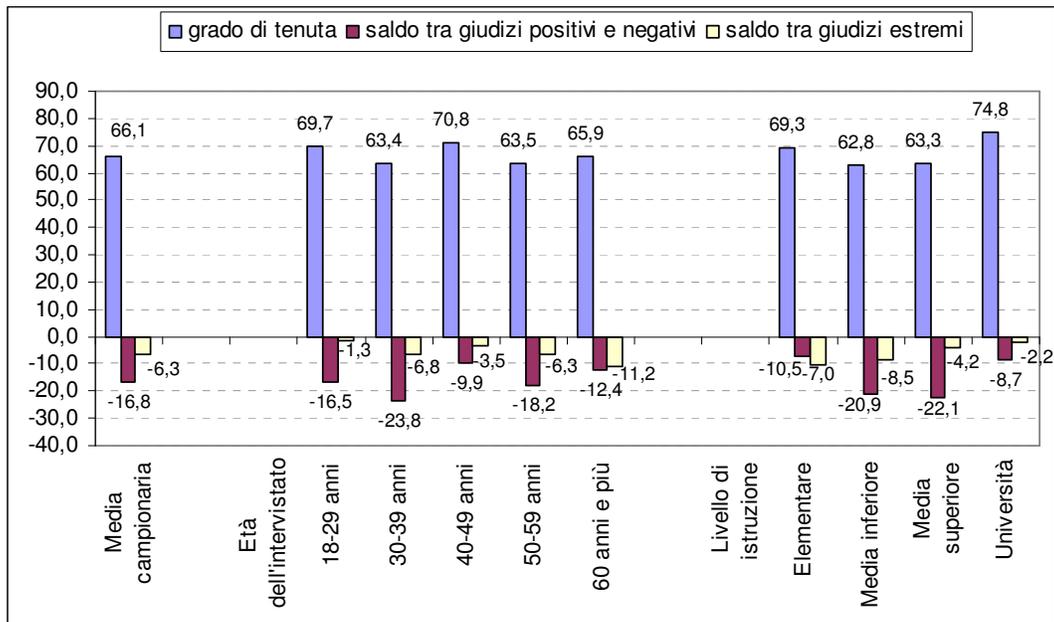


Considerando l'età delle persone intervistate, si rileva, in primo luogo, che l'indicatore di tenuta della fiducia non mostra un andamento lineare (figura 3.5): infatti, esso assume i valori più elevati in corrispondenza dei ventenni (69,7) e dei quarantenni (70,8) e i valori più bassi nell'ambito dei trentenni e dei cinquantenni (63,4 e 63,5 rispettivamente), mentre è sostanzialmente allineato alla media campionaria con riferimento agli intervistati di 60 e più anni. Questi ultimi, per inciso, rappresentano il 20 per cento del campione, mentre i ventenni e i quarantenni hanno complessivamente un peso all'incirca pari al 31 per cento.

Sempre con riferimento al profilo generazionale, l'analisi degli altri due indicatori di fiducia utilizzati in questa parte del *Rapporto* fa emergere tre aspetti meritevoli di essere segnalati:

- i valori particolarmente bassi (in valore assoluto) del saldo tra giudizi positivi e negativi e del saldo tra i giudizi estremi, nell'ambito dei quarantenni;
- il valore particolarmente elevato (in valore assoluto) del saldo tra giudizi positivi e negativi, nell'ambito dei trentenni (mentre il saldo tra i giudizi estremi è allineato alla media campionaria);
- il valore particolarmente elevato (in valore assoluto) del saldo tra giudizi estremi, nell'ambito degli intervistati di età almeno pari a 60 anni (mentre il saldo tra giudizi positivi e negativi è largamente migliore di quello medio campionario).

Figura 3.5 – **Come è cambiata la fiducia nelle banche:**
indicatori relativi all'età e al livello d'istruzione degli intervistati
 (valori percentuali)

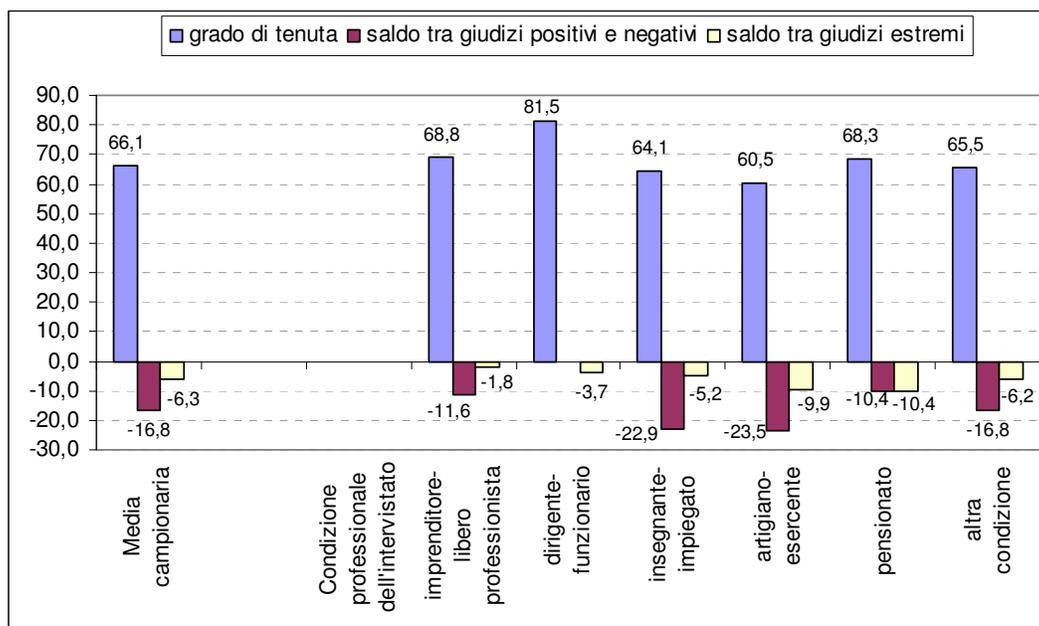


La figura 3.5 dimostra, inoltre, che alla variabilità dei giudizi sull'affidabilità delle banche contribuisce, in misura significativa, anche il livello d'istruzione degli intervistati, sebbene non si riscontri una relazione lineare. Nel complesso, le valutazioni più benevole sono espresse da coloro che sono caratterizzati da una scolarità elementare (il cui peso nel campione è pari al 17,8 per cento) e, soprattutto, dai laureati (che rappresentano il 17,3 per cento del campione). In particolare, nell'ambito delle suddette categorie, l'indicatore di tenuta della fiducia vale, rispettivamente, 69,3 e 74,8. Si collocano, invece, su quote prossime al 63 per cento i valori assunti dall'indicatore in oggetto nell'ambito degli intervistati con un'istruzione di livello medio (inferiore o superiore).

L'esistenza di ampie differenze tra le distribuzioni delle frequenze dei giudizi relative alle diverse categorie professionali degli intervistati è evidenziata dalla figura 3.6, dall'osservazione della quale emerge, innanzitutto, l'atteggiamento particolarmente favorevole alle banche nell'ambito degli imprenditori/liberi professionisti (che rappresentano il 14 per cento circa del campione) e dei dirigenti/alti funzionari (3,4 per cento del campione). Le note relativamente più dolenti per le aziende di credito vengono, invece, dagli insegnanti/impiegati (28,7 per cento del campione) e, soprattutto, dagli esercenti/artigiani (10 per cento del campione), per i quali – pur a fronte di un indicatore di tenuta della fiducia superiore al 60 per cento – il saldo tra giudizi positivi e negativi è pari a oltre -23 punti percentuali. Un valore particolarmente negativo del saldo tra i giudizi estremi (-10,4) caratterizza i pensionati (18 per cento del campione), ai quali peraltro corrispondono valori degli altri due indicatori di fiducia migliori delle rispettive medie campionarie (l'indicatore di tenuta è pari a 68,3 e il saldo tra giudizi positivi e negativi vale -10,4 e pertanto è migliore di quello medio in ragione di circa 6,5 p.p.). Gli intervistati in altra condizione professionale – che rappresentano un quarto circa del

campione e nell'ambito dei quali gli operai pesano per il 70 per cento – risultano invece allineati al profilo campionario.

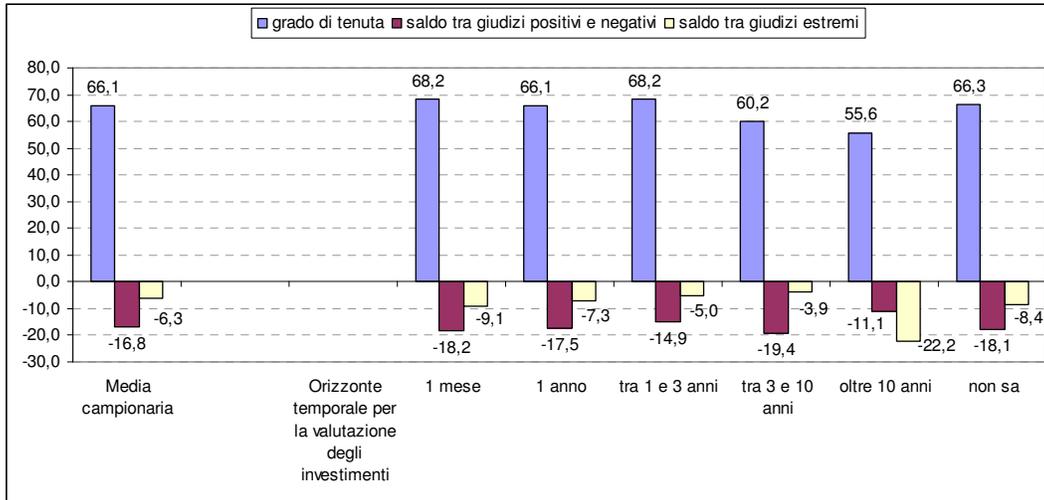
**Figura 3.6 – Come è cambiata la fiducia nelle banche:
indicatori relativi alla condizione professionale degli intervistati
(valori percentuali)**



Le determinanti di natura comportamentale

È verosimile che la fiducia nella capacità delle banche di proteggere i risparmi familiari dipenda anche da alcune caratteristiche comportamentali degli intervistati e dei consulenti ai quali essi si affidano allorché si tratti di prendere decisioni che attengono alla gestione degli investimenti finanziari. In questa prospettiva, un primo profilo di analisi riguarda il periodo di tempo che gli intervistati ritengono opportuno al fine di fare un primo bilancio della convenienza degli investimenti intrapresi. La figura 3.7 evidenzia una sostanziale affinità tra le distribuzioni delle frequenze dei giudizi relativi alla fiducia nelle banche, che caratterizzano, da un lato, gli intervistati con un orizzonte temporale di un anno (che rappresentano il 35,5 per cento del campione) e, dall'altro, gli intervistati che non indicano l'estensione del suddetto orizzonte (il cui peso nel campione è pari al 10,3 per cento). In entrambi i casi, risultano alquanto contenuti gli scostamenti dei valori degli indicatori di fiducia rispetto alle relative medie campionarie. Tralasciando di considerare coloro che dichiarano un orizzonte temporale di un mese e quelli che – all'estremo opposto – propendono per una valutazione a distanza di oltre dieci anni dall'inizio dell'investimento (che rappresentano rispettivamente il 2,7 e l'1,1 per cento del campione), la figura in esame fa emergere la migliore tenuta della fiducia nelle banche nell'ambito degli intervistati con un orizzonte compreso tra un anno e tre anni (37,5 per cento del totale) rispetto a quelli con una prospettiva variabile da tre a dieci anni (12,8 per cento del campione).

**Figura 3.7 – Come è cambiata la fiducia nelle banche:
indicatori relativi all'orizzonte temporale ritenuto opportuno
ai fini della valutazione degli investimenti
(valori percentuali)**



Nel complesso, queste osservazioni lasciano intuire i rischi d'immagine ai quali sono esposte le banche: in una situazione in cui le condizioni dello scenario macroeconomico rendono estremamente problematica l'offerta di strumenti di investimento in grado di soddisfare aspettative di *performance* esigenti in un arco temporale relativamente breve, il fatto che i più fiduciosi nella capacità delle banche di proteggere i risparmi familiari siano i soggetti caratterizzati da un orizzonte temporale non più lungo di tre anni potrebbe infatti ingenerare, in tali investitori, delle delusioni foriere di conseguenze negative per le banche stesse.

Quest'ultima considerazione è anche avvalorata dalla constatazione che la frequenza con la quale la banca di famiglia è individuata dagli intervistati quale principale fonte di informazioni per la gestione del risparmio è più elevata in corrispondenza di orizzonti temporali relativamente contenuti che con riferimento a periodi più estesi. Peraltro, come è stato evidenziato nel Capitolo 1 del presente *Rapporto*, tale primato delle banche è stato generalmente ridimensionato, nel corso degli ultimi due anni, soprattutto a favore della consulenza offerta da amici e familiari, ossia da soggetti meno competenti, ma verosimilmente ritenuti più affidabili.

Con riferimento a quest'ultimo aspetto, la figura 3.8 consente di verificare come l'evoluzione della fiducia nelle banche sconti maggiori problematicità nell'ambito degli intervistati che ricorrono prevalentemente ai consigli di amici e familiari o delle Poste, fermo restando che più del 63 per cento di costoro continua a nutrire nei confronti delle banche un grado di fiducia non inferiore a quello del periodo antecedente l'esplosione della crisi finanziaria. Inoltre, è interessante osservare che gli indicatori di fiducia assumono valori decisamente migliori della media campionaria nell'ambito degli intervistati che pure si avvalgono principalmente delle informazioni offerte da promotori finanziari, dai media ovvero da Internet.

Figura 3.8 – Come è cambiata la fiducia nelle banche: indicatori relativi alla principale fonte di informazioni per la gestione del risparmio (valori percentuali)

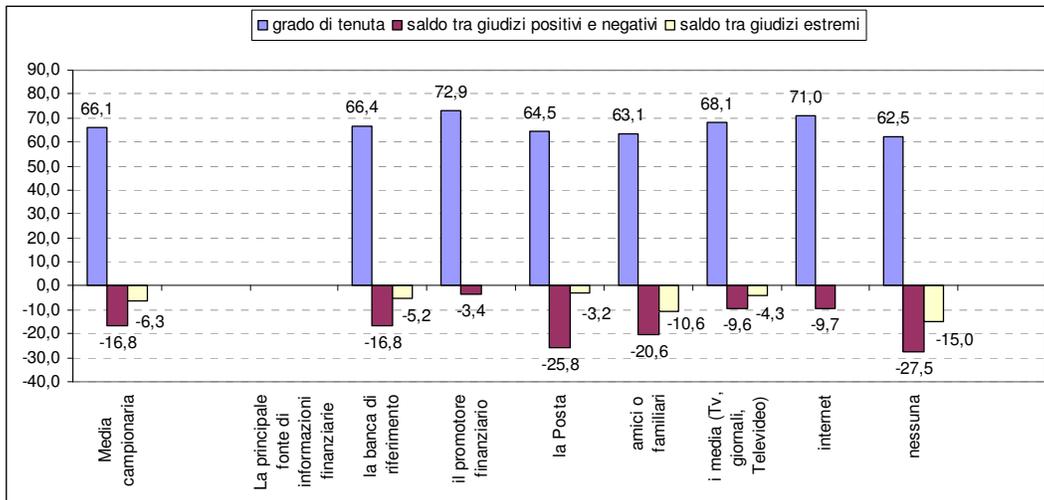
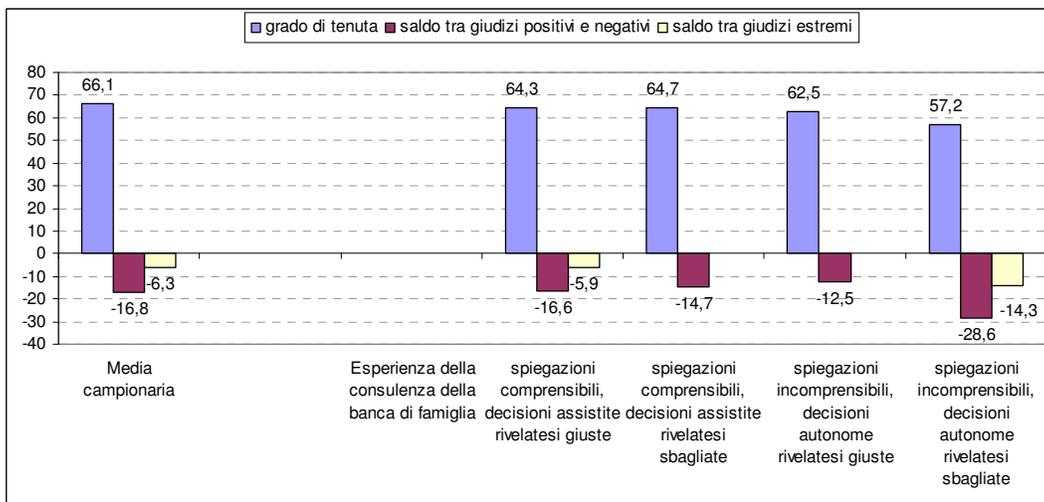


Figura 3.9 – Come è cambiata la fiducia nelle banche: indicatori relativi al rapporto con il consulente della banca di famiglia per la gestione del risparmio (valori percentuali)



Incrociando le risposte degli intervistati a diverse domande incluse nel questionario, è anche possibile valutare la coerenza tra i giudizi relativi alla consulenza ricevuta dalla banca di famiglia nella gestione degli investimenti, nell'ultimo anno di crisi, e l'evoluzione del grado di fiducia nelle banche. A tale riguardo, la figura 3.9 fa emergere l'importanza della capacità del consulente di spiegare in termini comprensibili la situazione di mercato, piuttosto che della correttezza, valutata a posteriori, dei suoi consigli operativi. In particolare, si può osservare come l'indi-

catore di tenuta della fiducia assume valori coerenti con la valutazione relativa alla qualità «informativa» della relazione tra il consulente e il cliente. D'altra parte, in presenza di spiegazioni incomprensibili per il cliente, l'esito negativo delle decisioni di investimento da questi autonomamente assunte si riverbera negativamente sulla fiducia nei confronti della banca.

3.2. La soddisfazione nei confronti della banca di famiglia

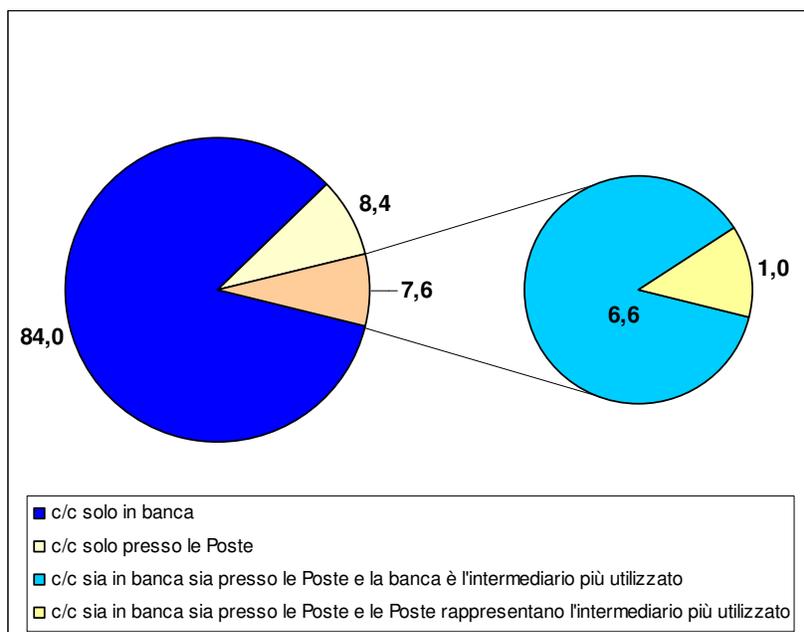
Le varie edizioni annuali di questo *Rapporto* hanno via via confermato il ruolo della «banca di famiglia» quale principale soggetto di riferimento della stragrande maggioranza dei risparmiatori italiani per il soddisfacimento delle proprie esigenze finanziarie. Questa banca, scelta alla luce della prossimità dei suoi sportelli al luogo di residenza o di lavoro ovvero in virtù di una relazione di clientela consolidata nel tempo, è di fatto l'unico intermediario con il quale la famiglia intrattiene un rapporto di conto corrente o, in ogni caso, quello prevalentemente utilizzato per le comuni operazioni di incasso e di pagamento.

Dall'indagine realizzata nel settembre di quest'anno risulta che il 90,6 per cento delle famiglie componenti il campione (titolari di conti correnti in una o più banche o presso il BancoPosta) individua in una banca il proprio intermediario di riferimento, mentre le Poste rappresentano l'interlocutore privilegiato nel 9,4 per cento dei casi. Rispetto al quadro risultante dai riscontri ottenuti nella primavera del 2007, la posizione delle banche appare rafforzata: due anni fa, infatti, la frequenza delle scelte a loro favore era pari all'87,2 per cento. Tuttavia, altre evidenze fornite dall'ultima indagine fanno emergere alcune criticità delle relazioni di clientela tra le famiglie e le rispettive banche di riferimento, pur nel contesto di una diffusa soddisfazione delle famiglie per il rapporto valutato nel suo complesso.

La scelta dell'intermediario di riferimento: banca vs. Poste

Il 90,6 per cento delle famiglie intervistate si avvale prevalentemente (se non esclusivamente) di una banca per le comuni operazioni di conto corrente (figura 3.10). In particolare, l'87 per cento circa delle famiglie titolari di conti sia in banca sia presso il sistema postale individua in un istituto bancario l'intermediario di riferimento per le proprie esigenze finanziarie. Il rapporto esclusivo con il BancoPosta caratterizza, invece, l'8,4 per cento delle famiglie componenti il campione.

Figura 3.10 – **L'intermediario prevalentemente utilizzato per le comuni operazioni di conto corrente**
(valori percentuali sul totale degli intervistati)

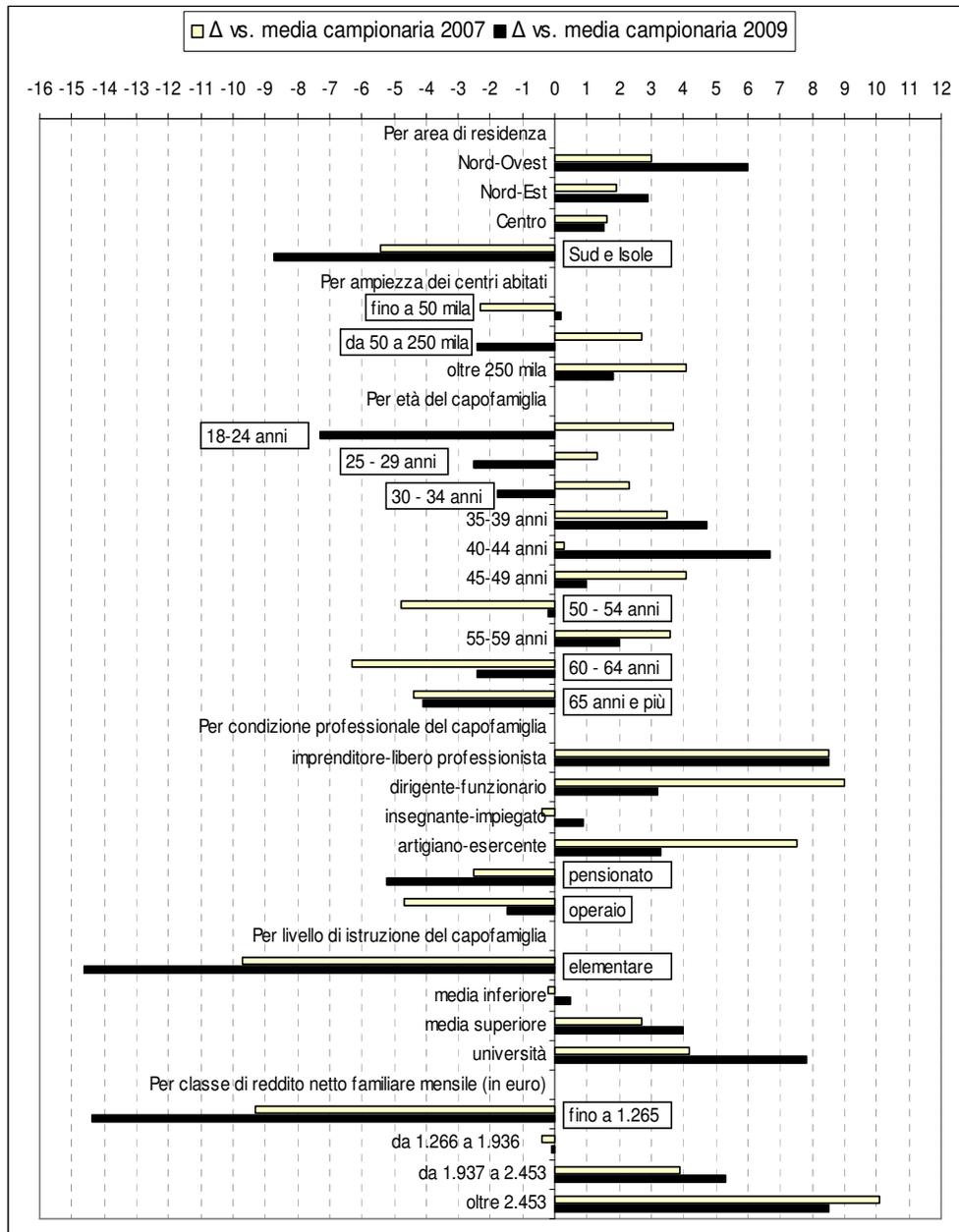


Considerando il campione nel suo insieme, la figura 3.11, che propone il confronto tra i risultati delle ultime due indagini realizzate dalla Doxa, conferma che la preferenza per la banca rispetto alle Poste:

- è particolarmente diffusa nel Nord-Ovest, tra i capifamiglia con età compresa fra 35 e 39 anni e fra quelli che svolgono un'attività imprenditoriale o di libero professionista;
- tende ad aumentare con il progredire del livello di istruzione del capofamiglia e con il crescere del reddito netto mensile familiare.

D'altra parte, la preferenza per il BancoPosta, la cui offerta è prevalentemente composta da prodotti e servizi di base, è tuttora particolarmente diffusa: tra le famiglie residenti al Sud o nelle Isole, tra le famiglie con redditi di fascia bassa, tra i capifamiglia in pensione ovvero di età superiore ai 60 anni o con un livello di istruzione elementare.

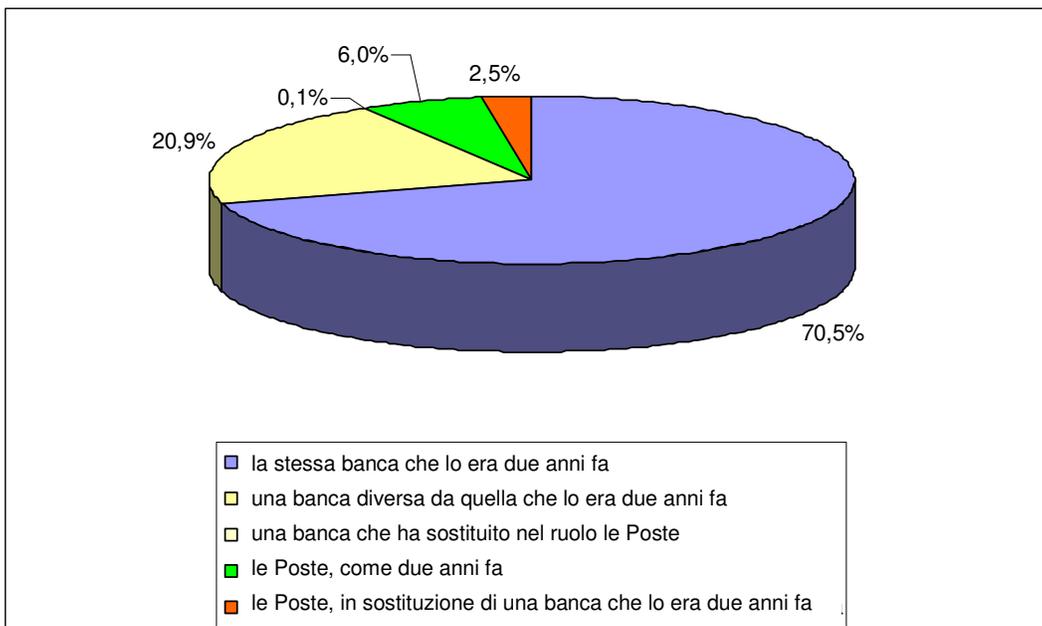
Figura 3.11 – La preferenza per la banca quale intermediario di riferimento per le comuni operazioni di conto corrente nel 2007 e nel 2009: differenze rispetto alla media campionaria (valori percentuali)



Peraltro, le risposte date a una specifica domanda inserita quest'anno nel questionario («Questo intermediario (banca o Poste) è lo stesso che la sua famiglia due anni fa già utilizzava prevalentemente per le comuni operazioni di conto corrente?») evidenziano una diffusa intraprendenza delle famiglie nel considerare l'opportunità di cambiare l'intermediario di riferimento. In particolare, osservando la figura 3.12, si rileva che il 24 per cento circa degli intervistati ha modificato la

scelta di tale intermediario nel corso degli ultimi due anni: il 21 per cento circa si è orientato verso una banca diversa da quella precedentemente preferita e il 2,5 per cento è passato da una banca alle Poste.

**Figura 3.12 – L'intermediario di riferimento allo stato attuale:
conferme e cambiamenti rispetto a due anni prima**
(valori percentuali)



Tale intraprendenza delle famiglie è stata verosimilmente favorita dall'emanazione del cosiddetto Decreto Bersani, che – come è noto – ha imposto la nullità di clausole contrattuali onerose per l'estinzione di rapporti di conto corrente. Sono peraltro escluse dall'ambito di applicazione di tale provvedimento le spese di chiusura dei dossier titoli, il cui livello aumenta con il grado di diversificazione dei portafogli di attività finanziarie posseduti dal cliente.

Il grado di soddisfazione complessiva nei confronti della banca di famiglia

Il 74,2 per cento degli intervistati che individuano in una banca (la banca di famiglia) l'intermediario finanziario di riferimento si dichiara complessivamente soddisfatto della relazione; in particolare, il 65 per cento circa lo è «abbastanza» e il 9 per cento si ritiene «molto soddisfatto». Peraltro, come è evidenziato dalla tabella 3.1, la perdurante elevata frequenza dei giudizi positivi deve essere valutata anche alla luce di un significativo peggioramento del loro peso complessivo, che si colloca ben al di sotto del valore risultante nel 2004 (anno nel quale la relativa domanda è stata inserita nel questionario).

Tabella 3.1 – L'evoluzione del grado di soddisfazione complessiva nei confronti della banca di famiglia

(valori percentuali; dal 2004 al 2006 la base di riferimento è rappresentata dal totale degli intervistati, per gli anni 2007 e 2009 essa è costituita dagli intervistati che si avvalgono prevalentemente di una banca per le comuni operazioni di conto corrente)

«Nel complesso, Lei è soddisfatto della banca che la Sua famiglia utilizza maggiormente (o esclusivamente)?»

	molto	abbastanza	poco	per niente	non sa, non indica	«molto» + «abbastanza»
2009	9,3	64,9	19,9	3,2	2,7	74,2
2007	8,3	70,0	15,7	2,9	3,0	78,3
2006	8,6	69,6	17,6	2,4	1,8	78,2
2005	7,7	69,0	17,7	3,9	1,7	76,7
2004	8,8	67,9	17,7	4,0	1,6	76,7

Di segno opposto è, invece, l'evoluzione dei giudizi formulati dagli intervistati le cui famiglie si avvalgono prevalentemente – ovvero esclusivamente – delle Poste per le comuni operazioni di conto corrente (tabella 3.2). Come si segnalava nel *Rapporto* pubblicato nel dicembre 2007, nel confrontare le opinioni relative alle banche e alle Poste, non si può prescindere dalla considerazione che i clienti abituali del BancoPosta tendono a esprimere una domanda di servizi finanziari meno articolata e sofisticata della clientela bancaria. Inoltre, è pur vero che, nel ristretto segmento di famiglie con conti sia in banca sia alle Poste, il grado di soddisfazione nei confronti della prima è superiore alla media campionaria. Ciò nondimeno, il *gap* sussiste e le banche fanno bene a non sottovalutarne la portata.

Tabella 3.2 – L'evoluzione del grado di soddisfazione complessiva nei confronti delle Poste

(valori percentuali sul totale delle famiglie che se ne avvalgono prevalentemente per le comuni operazioni di conto corrente)

	molto	abbastanza	poco	per niente	non sa, non indica	«molto» + «abbastanza»
2009	13,2	72,4	11,8	1,3	1,3	85,6
2007	16,0	64,1	13,0	5,3	1,5	80,1

È anche interessante rilevare che le famiglie italiane, contrariamente a qualche anno fa, si rendono conto che le banche non sono tutte uguali e reagiscono alla relativa insoddisfazione nei confronti di quella storicamente preferita ricercando un'alternativa all'interno del sistema bancario, e quindi non necessariamente presso il BancoPosta. Si è già avuto modo di sottolineare che il 21 per cento circa degli intervistati nel settembre del 2009 ha cambiato banca di riferimento nel corso degli ultimi due anni. Il dato confortante, per il sistema bancario nel suo complesso, è che nel cambio la soddisfazione è aumentata (tabella 3.3); naturalmente, si deve comunque tener conto che si tratta di un riscontro riferito a un arco temporale alquanto breve, ma al momento questa è l'evidenza e il fatto merita attenzione.

Tabella 3.3 – Il grado di soddisfazione nei confronti della «nuova» banca di famiglia (2009)
(valori percentuali sul totale delle famiglie appartenenti alle singole categorie)

<i>La banca di famiglia è</i>	molto	abbastanza	poco	per niente	non sa, non indica	«molto» + «abbastanza»
<i>la stessa di due anni fa</i>	11,2	62,0	20,7	3,7	2,3	73,2
<i>un'altra banca</i>	2,4	75,3	16,9	1,2	4,2	77,7

La percezione di un cambiamento nell'atteggiamento delle banche nei confronti delle famiglie

Nel questionario predisposto per l'indagine campionaria sottostante a questa edizione del *Rapporto*, sono state inserite alcune nuove domande mirate a rilevare le percezioni relative a un eventuale cambiamento nell'atteggiamento delle banche nei confronti della clientela. Circoscrivendo l'analisi delle risposte alle famiglie che si avvalgono principalmente di una banca per le comuni operazioni di conto corrente, si osserva innanzitutto che il 68,7 per cento degli intervistati non riscontra alcun cambiamento nel comportamento della propria banca a seguito della crisi dell'ultimo biennio, mentre il 12,4 per cento rileva un miglioramento e il 17,2 per cento ritiene che si sia verificato un peggioramento.

In particolare, il 30 per cento circa di coloro che si esprimono nel senso di un miglioramento pensa che il *modus operandi* delle banche sia molto cambiato a seguito della crisi dell'ultimo biennio e il 61 per cento circa crede che sia cambiato soltanto «un po'». Sul versante degli intervistati che condividono la valutazione di un cambiamento in peggio, il 26 per cento lo giudica di grande impatto, mentre il 62 per cento lo ritiene, tutto sommato, contenuto.

A prescindere dal tipo di valutazione (in senso favorevole ovvero sfavorevole alla clientela), la maggior parte degli intervistati riscontra una maggiore attenzione delle banche nella valutazione del merito di credito della clientela richiedente un fido (67,6 per cento) e una maggiore intransigenza in caso di ritardo nei pagamenti dovuti dai clienti (56,5 per cento). Entrambe le percentuali assumono un valore relativamente più elevato (rispettivamente: 87,9 e 74,7) nell'ambito degli intervistati che rilevano un miglioramento nel modo di comportarsi della banca.

Molto più differenziate sono le opinioni relative a una maggiore attenzione della banca verso le esigenze finanziarie dei clienti (condivisa dal 32 per cento circa del totale degli intervistati ai quali si fa riferimento, con valori estremi pari a 79 e 12) e alla sua capacità di offrire forme di investimento più semplici e più sicure con una redditività soddisfacente (opinione condivisa dal 30 per cento circa degli intervistati, con valori estremi pari a 71 e 12).

3.3. L'indebitamento delle famiglie italiane

In questa edizione del *Rapporto* è parso opportuno dedicare una particolare attenzione al tema dell'indebitamento delle famiglie. In primo luogo, la forte espansione dei prestiti che ha caratterizzato la prima metà del decennio induce a una riflessione in merito alla sostenibilità degli impegni finanziari da esse assunti alla luce dell'impatto della crisi economica sul reddito familiare. In secondo luogo, l'elevata preferenza delle famiglie italiane per i mutui a tasso variabile sollecita una migliore comprensione delle motivazioni sottostanti a tale scelta. La maggior parte di esse, infatti, è ancora esposta al rischio d'interesse e, sebbene i tassi del mercato monetario ai quali tali contratti sono indicizzati siano scesi ai minimi storici dopo avere raggiunto livelli elevati nell'autunno del 2008 (in particolare, l'Euribor a 3 mesi ha abbondantemente superato il 5,3 per cento nel mese di settembre), non si può trascurare la possibilità che essi subiscano significativi rialzi per effetto di tensioni inflazionistiche alimentate dal pieno dispiegarsi della ripresa dell'economia, allorché questa si realizzerà.

Il presente paragrafo e quello che segue si propongono pertanto di approfondire le suddette tematiche fornendo una fotografia delle caratteristiche delle famiglie indebitate aggiornata al settembre 2009.

Le suddette famiglie corrispondono a più di un terzo del campione (33,7 per cento). Inoltre, una percentuale non trascurabile di intervistati, pari al 7,1 per cento del campione e al 21 per cento delle famiglie indebitate, ha in essere più di un contratto di finanziamento.

All'incirca il 22 per cento degli intervistati e il 65 per cento delle famiglie indebitate esprimono un'esigenza di finanziamento a breve termine mediante il ricorso al credito al consumo (inteso in senso lato, ovvero comprendendo sia prestiti personali sia prestiti finalizzati) o alla cessione del quinto dello stipendio o della pensione. La prima forma di finanziamento è tuttavia di gran lunga la più diffusa: il credito al consumo riguarda infatti il 62,7 per cento delle famiglie indebitate (pari

al 21,1 per cento degli intervistati) contro l'8,9 per cento relativo alla cessione del quinto (pari al 3 per cento degli intervistati).

Analizzando il ricorso ai finanziamenti a breve termine nell'ambito delle diverse categorie di intervistati, si riscontra che esso tende a crescere al diminuire del reddito familiare e dell'istruzione del capofamiglia e a essere più diffuso tra gli operai e i residenti nel Centro Italia. Inoltre, mentre il credito al consumo è relativamente più diffuso fra i trentenni e fra i residenti nei centri con più di 250 mila abitanti, la cessione del quinto mostra una più ampia penetrazione fra i quarantenni e non evidenzia alcuna significativa differenza in merito alla dimensione del centro abitato.

L'esigenza di finanziamento a medio-lungo termine per l'acquisto di un'abitazione riguarda il 16 per cento degli intervistati e il 47,6 per cento delle famiglie indebitate. Più precisamente, la stipula di un mutuo per l'acquisto della prima casa riguarda il 13,3 per cento degli intervistati e il 39,5 per cento delle famiglie indebitate, mentre la sottoscrizione di un mutuo per l'acquisto di un'altra casa interessa rispettivamente il 4,1 per cento degli intervistati e il 12,2 per cento delle famiglie indebitate. In generale, il campione analizzato si compone di mutui stipulati tra il 1990 e il 2009, sebbene il 70 per cento di essi sia stato sottoscritto negli ultimi cinque anni.

Come era logico attendersi, le caratteristiche dei mutuatari differiscono in modo rilevante a seconda che la finalità del prestito sia l'acquisto della prima casa o di un'altra casa. L'esigenza di finanziare l'acquisto della casa di abitazione è più diffusa tra i quarantenni, i diplomati e i residenti nei centri di grande dimensione; mentre il finanziamento della seconda casa è più comune tra i dirigenti e gli alti funzionari, gli intervistati appartenenti alla fascia di reddito più elevata, i laureati e i cinquantenni.

Alla luce dell'attuale crisi economica, un tema di grande rilevanza è costituito dall'impatto che essa può avere sulla capacità delle famiglie indebitate di onorare il servizio del debito, per effetto di una riduzione del reddito familiare o della perdita del lavoro. Sussiste infatti la preoccupazione che si possa generare una spirale di insolvenze tale da destare nuovi dubbi sulla solvibilità degli intermediari creditizi.

È in relazione a questo timore che è stato varato il «Piano Famiglie», annunciato dall'ABI il 21 ottobre 2009, in base al quale i mutuatari che nell'ultimo anno hanno subito un evento sfavorevole (perdita del lavoro, cassa integrazione o morte di uno dei percettori di reddito del nucleo familiare) potranno beneficiare – a partire dal gennaio 2010 – della possibilità di sospendere per 12 mesi il pagamento delle rate del mutuo senza costi aggiuntivi. Si rileva, peraltro, come tale iniziativa segua un analogo provvedimento di moratoria previsto in favore delle piccole e medie imprese.

Le evidenze fornite da alcuni indicatori inseriti nell'indagine BNL/Centro Einaudi di quest'anno mettono peraltro in luce la vulnerabilità di una quota non trascurabile di famiglie indebitate. Ci si riferisce, in particolare, alla difficoltà a fronteggiare con regolarità i pagamenti, alla difficoltà a risparmiare, alla presenza nel nucleo familiare di un lavoratore precario o di un lavoratore in cassa integrazione.

ne e al timore di perdere l'occupazione o di subire una contrazione del reddito da lavoro.

Il dato più significativo è riferito alle famiglie che negli ultimi dodici mesi hanno già sperimentato una situazione di tensione finanziaria: pari al 18 per cento delle famiglie con un mutuo, al 23,3 per cento delle famiglie con prestiti personali o finalizzati e al 36,5 per cento delle famiglie che hanno ceduto il quinto dello stipendio o della pensione. La quota di famiglie che non è riuscita a risparmiare nel corso del 2008 (che raggiunge il 75 per cento nel caso della cessione del quinto dello stipendio o della pensione) rivela inoltre una situazione di difficoltà latente.

Come si può osservare nella tabella 3.4, le famiglie con un mutuo ipotecario mostrano una situazione complessivamente meno problematica rispetto a quella evidenziata dalle famiglie indebitate a breve termine. Tale circostanza è la risultante della maggiore selettività degli intermediari nella concessione dei mutui e della più ampia domanda di credito al consumo da parte dei nuclei familiari caratterizzati da redditi più bassi, come dimostrano le differenze socio-economiche tra mutuatari e intervistati con finanziamenti al consumo.

Tabella 3.4 – La crisi economica e le difficoltà delle famiglie indebitate

(valori percentuali riferiti agli intervistati che hanno stipulato i singoli contratti)

Contratto di finanziamento in corso	Capofamiglia lavoratore precario o in cassa integrazione	Famiglie in cui si teme di perdere il lavoro o di subire una riduzione dello stipendio	Famiglie che non sono riuscite a risparmiare nel corso del 2008	Famiglie che hanno avuto difficoltà a far fronte ai pagamenti negli ultimi dodici mesi
Mutuo	7,0	51,9	53,1	18,0
Credito al consumo	10,6	61,2	69,4	23,3
Cessione quinto dello stipendio o della pensione	16,7	41,7	75,0	36,5
Campione	5,7	47,1	53,0	45,8

La categoria apparentemente più a rischio risulta essere quella delle famiglie che hanno ceduto il quinto dello stipendio (o della pensione). Questi contratti, a ogni modo, prevedono un «paracadute» di natura assicurativa, che libera il prenditore (e l'intermediario erogante) dagli effetti dell'insolvenza causati dalla perdita dell'occupazione, dalla morte del lavoratore o da una riduzione dello stipendio o del salario¹. In altri termini, al verificarsi di uno degli eventi coperti, l'assicuratore

¹ Cfr. D.P.R. 180/1950 modificato e integrato dalle L. 311/2005 e 80/2005.

che ha prestato la garanzia subentra nel rimborso del finanziamento. Va in ogni caso sottolineato come questa categoria di prenditori presenti di fatto una rischiosità superiore alla media. Sebbene la cessione del quinto sia formalmente possibile per tutti i lavoratori dipendenti e per i pensionati INPS e INPDAP, essa riguarda prevalentemente quei prenditori che si vedono precluso l'accesso ad altre modalità di finanziamento.

3.4. Il ricorso a mutui per l'acquisto di un'abitazione

Il contesto di mercato

Negli ultimi cinque anni, il combinarsi di diversi fattori attinenti al contesto economico, competitivo e regolamentare ha suscitato un rinnovato interesse da parte degli intermediari nell'offerta dei mutui residenziali, determinando un sensibile incremento della concorrenza del settore.

Con l'effettiva entrata a regime del provvedimento sulla portabilità dei mutui sancito dal Decreto Legge n. 7 del 31 gennaio 2007 (convertito nella Legge 2 aprile 2007 n. 40), meglio noto come «Decreto Bersani bis», la competizione si è inoltre estesa anche sullo stock di mutui in essere, inducendo le banche a proporsi al mercato con azioni commerciali aggressive volte all'attrazione di nuovi clienti. La tendenza tipica del cliente *retail* ad accentrare l'operatività bancaria in un unico rapporto di conto corrente ha infatti costituito il presupposto per realizzare azioni commerciali volte non soltanto all'attrazione di nuovi impieghi, ma anche di nuovi rapporti di clientela *tout court*. Va d'altra parte ricordato come il medesimo Decreto abbia anche vietato l'applicazione di commissioni per la chiusura dei conti correnti, favorendo, in questo senso, la migrazione della clientela.

L'opportunità di espandere gli impieghi verso le famiglie nell'ambito di segmenti più ampi di popolazione ha inoltre stimolato gli intermediari a un'innovazione delle caratteristiche contrattuali dei mutui offerti e a un'evoluzione delle politiche di credito. Con riguardo alle caratteristiche contrattuali dell'offerta di mutui residenziali, i cambiamenti più significativi sono identificabili nella diffusione di mutui con scadenza pari o superiore a 30 anni, di contratti che consentono una certa elasticità nel profilo dei rimborsi e di finanziamenti con *loan to value* (ovvero con il rapporto tra mutuo concesso e valore dell'immobile) superiore all'80 per cento. Sotto il profilo delle politiche di credito, inoltre, si registra la diffusione di nuove tecniche di valutazione della controparte basate sull'applicazione di modelli di *credit scoring* (tipicamente usati nell'ambito del credito al consumo). Infine, dal punto di vista distributivo, si rileva il crescente ricorso a canali esterni costituiti da mediatori creditizi, da agenti immobiliari e da Internet.

Non va comunque trascurato come lo sviluppo verso prenditori più rischiosi sia stato notevolmente favorito dalla sensibilità al *pricing* di questi ultimi, testimoniata dalla spiccata propensione per l'indebitamento a tasso variabile in una fase in cui l'Euribor si trovava ai minimi storici. Tale attitudine, peraltro, è stata talora sollecita-

tata dall'offerta di contratti a tasso variabile abbinati a tassi d'ingresso «scontati» per le prime rate del mutuo (*teaser rate*).

Il questionario predisposto in vista del presente *Rapporto* consente di cogliere le principali conseguenze derivanti da tale cambiamento di scenario, e in particolare: l'impatto della concorrenza sulla scelta dell'intermediario presso il quale stipulare il mutuo, la penetrazione delle reti esterne, la diffusione dei contratti a tasso variabile e con *teaser rate*, la diffusione dei mutui con scadenza protratta e il ricorso alla surroga.

La scelta dell'intermediario erogante

L'attenzione per le condizioni economiche rappresenta una delle principali motivazioni alla base della scelta dell'intermediario presso il quale richiedere un mutuo per la casa. Nel 66,7 per cento dei casi, infatti, i prenditori dichiarano di aver confrontato le proposte di mutuo di diversi intermediari al fine di scegliere verso quale operatore indebitarsi.

È tuttavia interessante osservare come nell'86 per cento dei casi tale confronto abbia portato alla scelta di stipulare il contratto presso la banca di famiglia. Contrariamente alle aspettative, inoltre, la decisione di rivolgersi a un intermediario diverso dalla banca di famiglia è più diffusa tra i mutuatari che non hanno effettuato alcun confronto. Tale decisione riguarda infatti il 25,6 per cento dei mutuatari che non hanno fatto confronti, contro il 14 per cento di quanti hanno valutato le proposte di diversi operatori.

Questa evidenza può indurre a ritenere che si tratti di una decisione poco ponderata e frettolosa. Tuttavia, il fatto che i soggetti che si rivolgono con maggiore frequenza a un intermediario diverso dalla banca di famiglia siano gli imprenditori e i liberi professionisti, suggerisce una diversa interpretazione del fenomeno. Considerando l'attitudine alla multibancarizzazione di questi soggetti, si può infatti ipotizzare che, in determinate circostanze, essi possano ritenere conveniente la stipula di un mutuo residenziale con un intermediario diverso dalla banca di famiglia, ma comunque utilizzato per la propria attività di impresa o professionale e presso il quale sia già attiva una linea di credito.

La preferenza per la banca «di famiglia» riguarda complessivamente l'82,2 per cento dei mutuatari e discende con tutta probabilità dalle migliori condizioni proposte da quest'ultima – rispetto ad altri operatori – per effetto della sua posizione di «osservatore privilegiato», ovvero della sua possibilità di valutare opportunamente il merito creditizio di una controparte conosciuta. Non va in ogni caso trascurata anche l'elevata propensione della clientela *retail* alla concentrazione dell'operatività bancaria presso un unico intermediario, oltre che fattori di natura prettamente inerziale. Pertanto, l'obiettivo di favorire una più semplice gestione delle finanze familiari e di evitare l'aggravio economico derivante da una duplicazione delle commissioni bancarie, contribuirebbe, in tal senso, a consolidare il rapporto bancario preesistente.

In seguito all'evoluzione dello scenario competitivo e all'aumento della concorrenza, sono tuttavia ravvisabili alcuni segnali di cambiamento anche in merito a

questo aspetto. Già negli ultimi anni, infatti, si nota una riduzione non trascurabile della quota di famiglie che hanno stipulato il *mutuo* presso la banca di famiglia. Più precisamente, tale decisione riguardava l'84,7 per cento dei prenditori che hanno contratto il mutuo prima del 2007 e il 77,3 per cento di quanti lo hanno stipulato successivamente.

La penetrazione delle reti esterne

La distribuzione dei mutui residenziali attraverso reti esterne rispetto allo sportello bancario è molto comune all'estero; basti pensare che negli Stati Uniti oltre il 60 per cento dei finanziamenti per l'acquisto di un'abitazione è stipulato presso tali canali alternativi². La rete esterna può essere rappresentata da mediatori creditizi o da agenti immobiliari legati da accordi commerciali con una o più banche. Alcuni operatori hanno inoltre attivato un canale diretto virtuale basato su Internet.

Il ricorso a questi canali si caratterizza per il fatto che i prenditori non entrano in relazione diretta con la banca erogante e che la decisione di concedere il prestito deve essere presa in tempi rapidi e a distanza. Tali aspetti rendono il processo di erogazione di un mutuo attraverso questi canali più simile a quello del credito al consumo che non a quello tipico dei prestiti ipotecari erogati allo sportello bancario.

Il ricorso da parte delle banche a tali reti è essenzialmente finalizzato al perseguimento di una politica dei prestiti espansiva volta alla penetrazione nell'ambito di segmenti più ampi della popolazione e, come è noto, tale obiettivo porta nel tempo all'assunzione di un portafoglio di crediti di qualità inferiore. Considerando che i proventi delle reti esterne sono costituiti dalle provvigioni trattenute sui mutui sottoscritti, l'acquisizione scrupolosa delle informazioni necessarie per un'accurata e prudente valutazione del rischio della controparte rappresenta, d'altro canto, un aspetto nei confronti del quale tali operatori non sono particolarmente sensibili.

Sebbene si ponga ancora su livelli nettamente inferiori rispetto a quelli evidenziati in altri paesi, il ricorso a tali modelli distributivi è presente da alcuni anni anche in Italia, soprattutto a opera delle banche di maggiori dimensioni e di alcune banche estere.

Analizzando le risposte fornite dagli intervistati a una specifica domanda del questionario, si rileva che l'11 per cento dei mutuatari ha sottoscritto il mutuo presso uno di questi canali alternativi.

Il ricorso alle reti esterne è tuttavia molto disomogeneo nell'ambito delle diverse categorie di intervistati. È infatti pari al 22 per cento per gli imprenditori e i liberi professionisti e al 19,4 per cento per i residenti nei centri di grande dimensione, mentre riguarda soltanto il 4,7 per cento degli insegnanti e degli impiegati e il 6,1 per cento dei prenditori di genere femminile.

² Cfr. Woodward (2003).

La scelta tra tasso fisso e tasso variabile

La decisione di stipulare un contratto a tasso variabile riguarda oltre la metà dei mutuatari (51,9 per cento).

In linea con quanto evidenziato nelle statistiche ufficiali della Banca d'Italia, si registra un'elevata preferenza per il tasso variabile tra il 2004 e il 2006, periodo nel quale la quota dei nuovi contratti stipulati a tasso variabile risulta compresa tra l'85 e il 70 per cento del totale.

A causa del significativo rialzo dell'Euribor, la preferenza per il tasso variabile subisce una battuta d'arresto nei due anni successivi (la quota di mutui a tasso variabile si aggira intorno al 30 per cento delle nuove sottoscrizioni), per poi riprendersi nel corso del 2009 in seguito al consistente ribasso dei tassi a breve termine (con riguardo ai primi nove mesi dell'anno, i mutui a tasso variabile corrispondono al 43 per cento dei nuovi mutui).

La frequenza con la quale viene preferito un mutuo a tasso variabile varia nell'ambito delle diverse categorie di prenditori. Più precisamente, si evidenzia una preferenza più marcata da parte degli imprenditori e liberi professionisti (73,9 per cento), dei cinquantenni (69,6 per cento), dei residenti nel Nord Italia (63,5 per cento) e degli artigiani e commercianti (60 per cento). All'opposto, l'adesione per il tasso variabile è minima tra le seguenti categorie di prenditori: ventenni (31,3 per cento), anziani (30 per cento) e intervistati appartenenti alla classe di reddito più bassa (30 per cento).

Dalle risposte fornite a una specifica domanda si evince come nella maggior parte dei casi (pari al 65,1 per cento dei mutuatari) la scelta tra mutuo a tasso fisso e mutuo a tasso variabile sia stata presa autonomamente dal prenditore. Nel decidere in proposito, inoltre, soltanto una minoranza dei mutuatari prende in considerazione più di una motivazione, evidenziando la tendenza a semplificare una scelta oggettivamente complessa. Tale circostanza, tuttavia, porta inevitabilmente ad appiattire la valutazione in merito all'appropriatezza di una specifica alternativa in funzione delle esigenze della famiglia.

In definitiva, soltanto il 20,2 per cento dei mutuatari dichiara di aver soppesato diverse considerazioni e di aver scelto la soluzione che sembrava più appropriata tenendo conto della durata del contratto, della probabile evoluzione del reddito familiare e dell'andamento dei tassi di interesse. Nel 27,9 per cento dei casi, la decisione è stata invece guidata dall'avversione al rischio in favore di un contratto che garantisse rate costanti nel tempo. Il 17,1 per cento dei mutuatari, infine, ha preferito la soluzione che consentiva di ridurre, nell'immediato, il peso delle rate sul reddito familiare.

In quest'ultimo caso, la preminenza di considerazioni di carattere economico lascia intuire la pressione psicologica avvertita dal mutuatario in relazione alla gravosità dell'impegno che sta per assumere. Inoltre, dal momento che il tasso applicato per i mutui a tasso fisso è normalmente maggiore di quello riferito ai mutui a tasso variabile (in quanto incorpora il premio per la liquidità), è evidente come l'alternativa che nell'immediato consente di ottenere un risparmio economico equivalga alla scelta del tasso variabile. Va precisato, in proposito, che tale orien-

tamento all'utilità di breve termine è di fatto ancorato alle condizioni di mercato e tende ad acuirsi in presenza di un elevato differenziale tra i tassi a breve e i tassi a lungo termine.

In presenza di un elevato differenziale di tasso tra mutui a tasso fisso e mutui a tasso variabile, pertanto, la legittima preoccupazione in merito alla sostenibilità del servizio del debito tende a favorire l'assunzione, più o meno consapevole, di una scelta rischiosa.

L'orientamento al breve termine riguarda il 30 per cento dei mutuatari appartenenti alla fascia di reddito più bassa (contro il 17 per cento della media dei mutuatari). In questo caso, l'esposizione al rischio di interesse si riferisce pertanto a una categoria di prenditori tendenzialmente vulnerabile a futuri aumenti della rata, sollevando qualche dubbio in merito all'adeguatezza della decisione. La scelta tra tasso fisso e tasso variabile è altresì guidata dalla motivazione economica per il 30,4 per cento degli imprenditori e liberi professionisti, per il 25 per cento dei ventenni e per il 21,7 per cento dei laureati. Per queste categorie di prenditori si può ritenere, al contrario, che l'assunzione di una scelta rischiosa possa essere adeguatamente controbilanciata dall'aspettativa di crescita futura del reddito da lavoro.

Nel 34,9 per cento dei casi, quella tra mutuo a tasso fisso e mutuo a tasso variabile non costituisce una decisione presa in autonomia dal mutuatario. Il 33,3 per cento dei mutuatari ha infatti preferito seguire il consiglio dato dall'intermediario presso il quale ha stipulato il mutuo. Mentre l'1,6 per cento di essi sostiene di non aver potuto scegliere, dal momento che l'intermediario erogante non ha proposto alcuna alternativa tra tasso fisso e tasso variabile. Tale circostanza riguarda evidentemente una minoranza di casi, che si riferiscono esclusivamente alla categoria degli esercenti e artigiani e a quella dei pensionati.

Il ricorso a un consiglio dell'intermediario è trasversale nelle diverse categorie di prenditori. Va rilevato, a ogni modo, un picco da parte degli esercenti e artigiani, che vi ricorrono nel 60 per cento dei casi, e un ricorso inferiore alla media da parte dei cinquantenni, dei pensionati e dei residenti nel Sud e Isole, pari rispettivamente al 13, al 18,2 e al 19,4 per cento dei casi.

Fatto cento il numero di mutuatari che si è avvalso del consiglio dell'intermediario, si osserva come il 64,4 per cento di essi abbia stipulato un mutuo a tasso variabile. C'è da chiedersi, in proposito, se ciò corrisponda alle reali esigenze della clientela o se rappresenti piuttosto il risultato delle politiche commerciali adottate dagli intermediari. È noto, infatti, come l'offerta del tasso variabile consenta alle banche, da un lato, di proporsi alla clientela con condizioni d'ingresso più allettanti e, dall'altro, di trasferire ai prenditori il rischio di interesse.

In relazione a questo tema, è dunque interessante verificare quanto sia diffusa la proposta da parte degli intermediari di specifiche alternative di mutuo e se l'adesione al tasso variabile presenti livelli di incidenza diversi a seconda che il mutuo venga stipulato presso la banca di famiglia, un'altra banca o una rete esterna.

Con riguardo al primo aspetto, non è infrequente che gli intermediari si rivolgano alla clientela proponendo direttamente una soluzione a tasso fisso o a tasso va-

riabile. Tale evidenza emerge da una specifica domanda posta ai mutuatari e prescinde dal criterio da essi successivamente adottato per decidere la tipologia di tasso da preferire. Considerando il campione dei mutuatari nel suo complesso, tale circostanza si verifica nel 27,9 per cento dei casi, ma è più frequente quando il prenditore è un ventenne (avviene nel 43,8 per cento dei casi), un artigiano o commerciante (si verifica nel 40 per cento dei casi) o un operaio (avviene nel 36,4 per cento dei casi).

In linea generale, nel 14,7 per cento dei casi l'intermediario propone un mutuo a tasso variabile e nel 13,2 per cento dei casi un mutuo a tasso fisso. Per alcune categorie di mutuatari, tuttavia, un'alternativa è nettamente più frequente: come nel caso dei ventenni, che nel 31,3 per cento dei casi sono destinatari di una proposta a tasso variabile, dei laureati e dei prenditori appartenenti alla classe di reddito più bassa, che ricevono esclusivamente proposte di mutui a tasso variabile, rispettivamente nel 21,7 e nel 20 per cento dei casi. Al contrario, la proposta di un mutuo a tasso fisso prevale in misura significativa su quella di un mutuo a tasso variabile esclusivamente per la categoria dei dirigenti e funzionari (nel 22,2 per cento dei casi contro l'11,1 per cento riferito alle proposte a tasso variabile).

La preferenza tra mutuo a tasso fisso e mutuo a tasso variabile presenta alcune interessanti differenze a seconda che il mutuo sia stato sottoscritto presso la banca di famiglia, presso un'altra banca o presso una rete esterna. Più precisamente, ha stipulato un mutuo a tasso variabile il 50,5 per cento di quanti si sono rivolti alla banca di famiglia, il 60,9 per cento dei mutuatari che si sono indirizzati verso un'altra banca e il 71,4 per cento di quanti si sono rivolti a un canale alternativo.

Tali evidenze sono particolarmente interessanti e si prestano a una duplice interpretazione.

In primo luogo, è verosimile che gli intermediari interessati ad attrarre nuova clientela abbiano mirato le proprie azioni commerciali sull'offerta di mutui a tasso variabile caratterizzati da condizioni particolarmente competitive (grazie al livello dell'Euribor, che si è mantenuto al di sotto del 2,5 per cento dal maggio 2003 al dicembre 2005). Tale ipotesi risulta peraltro confermata dall'analisi econometrica riportata in *Appendice*.

Il 14,9 per cento dei mutuatari ha ricevuto la proposta di un mutuo a tasso variabile da parte dell'intermediario presso il quale ha successivamente stipulato il prestito. Tale azione commerciale ha tuttavia riguardato in misura più ampia i prenditori che si sono rivolti a una banca diversa da quella di famiglia (nel 20 per cento dei casi) o a una rete esterna (nel 23,1 per cento dei casi). La banca di famiglia ha infatti proposto al cliente un mutuo a tasso variabile soltanto nel 13,8 per cento dei casi. Questa evidenza risulta peraltro in linea con la maggiore aggressività dell'azione commerciale necessaria per l'attrazione di un nuovo cliente.

In secondo luogo, è plausibile che i soggetti che si sono rivolti a una banca diversa da quella di famiglia o a una rete esterna presentino un rischio di credito superiore alla media e si caratterizzino per una sensibilità al *pricing* particolarmente elevata, a causa dei vincoli derivanti dal proprio bilancio familiare. È dunque

possibile che essi siano maggiormente attratti dall'alternativa del tasso variabile, generando un *matching* tra prenditori rischiosi e contratti rischiosi.

L'applicazione di un tasso d'ingresso

L'applicazione di un tasso d'ingresso riguarda il 17,9 per cento dei mutuatari che hanno sottoscritto un contratto a tasso variabile.

Analizzando la sua diffusione nell'ambito delle diverse categorie di mutuatari, si riscontra come essa sia più frequente fra i trentenni (nel 20 per cento dei casi), gli artigiani ed esercenti (nel 20 per cento dei casi) e i residenti nel Sud e nelle Isole (nel 19,4 per cento dei casi).

Passando a esaminare la motivazione alla base della scelta da parte dei mutuatari di tale alternativa di *pricing*, si rileva come essa discenda nella gran parte dei casi, il 47,4 per cento, da un consiglio dell'intermediario e, nel 26,3 per cento dei casi, dall'obiettivo di ridurre nell'immediato il peso della rata sul reddito familiare.

Tali evidenze parrebbero pertanto supportare l'ipotesi che le politiche di sviluppo degli impieghi perseguite negli ultimi anni dagli intermediari abbiano tratto vantaggio dalla sensibilità al *pricing* dei prenditori, trasferendo di fatto su di essi un contratto rischioso.

L'allungamento della scadenza

Come evidenzia la tabella 3.5, la sottoscrizione di mutui con scadenza pari o superiore a 20 anni è andata progressivamente aumentando nell'ultimo decennio. Fatto 100 il numero di mutui sottoscritti a partire dal 2000, il 46,2 per cento dei contratti ventennali e il 57,9 per cento di quelli ultraventennali è stato sottoscritto nel triennio 2006-2009.

Tabella 3.5 – **Periodo di sottoscrizione dei mutui con scadenza pari o superiore a 20 anni**
(valori percentuali relativi ai mutui stipulati in ciascun periodo)

	Durata: 20 anni	Durata > di 20 anni
2000-2002	19,2	15,8
2003-2005	34,6	26,3
2006-2009	46,2	57,9

Considerando il campione di mutuatari nel suo complesso, i contratti con durata ultraventennale corrispondono al 33,3 per cento del totale. La sottoscrizione di un mutuo con scadenza che si protrae oltre i 20 anni è, a ogni modo, tipica di speci-

fici segmenti di intervistati. Più precisamente, essa riguarda il 60 per cento dei mutuatari appartenenti alla classe di reddito più bassa, il 56,3 per cento dei ventenni, il 45,4 per cento degli operai e il 39,1 per cento degli imprenditori e liberi professionisti.

La surroga e la rinegoziazione del mutuo

La surroga consiste nella possibilità per il debitore di sostituire il creditore iniziale, senza necessità di consenso da parte di quest'ultimo, previo il pagamento del debito. Tale possibilità è prevista, nel nostro ordinamento, dall'articolo 1202 del Codice Civile.

Fino al 2007, tuttavia, il ricorso alla surrogazione dei mutui ipotecari si è rivelato alquanto marginale, a causa dell'applicazione da parte delle banche di clausole che – di fatto – ne impedivano o ne rendevano oneroso l'esercizio per il cliente e della necessità di sostenere ulteriori spese notarili per l'estinzione della vecchia garanzia e la costituzione di una nuova. Com'è noto, la Legge n. 40 del 2 aprile 2007 (cosiddetto «Decreto Bersani bis») ne ha infine agevolato l'applicazione, imponendo la nullità delle suddette clausole bancarie e permettendo il mantenimento dell'ipoteca originaria.

La maggior parte dei mutuatari, pari al 72,9 per cento di essi, si dichiara informata in merito alle novità introdotte dalla Legge n. 40 del 2007 in tema di portabilità dei mutui. Si riscontrano, tuttavia, alcune sacche di disinformazione in particolare modo nell'ambito dei pensionati, dei ventenni e degli ultrasessantenni (non informati, rispettivamente, nel 54,6 per cento, nel 50,1 per cento e nel 40 per cento dei casi).

A fronte di una percentuale così elevata di mutuatari consapevoli dell'esistenza di tale strumento, una quota estremamente contenuta se n'è avvalsa. Soltanto il 2,3 per cento dei mutuatari dichiara infatti di aver trasferito il mutuo presso un altro intermediario. È inoltre interessante osservare come il ricorso alla surrogazione si distribuisca in modo piuttosto eterogeneo nelle diverse categorie di prenditori, risultando sensibilmente più diffusa tra i residenti nel Nord-Est e tra gli imprenditori e liberi professionisti.

Anche tra coloro i quali non hanno proceduto a trasferire il mutuo presso un altro intermediario, la possibilità offerta dal Decreto Bersani ha indubbiamente fornito uno strumento di pressione nei confronti della banca erogante. Ciò è testimoniato dall'elevata quota di mutuatari (il 23,3 per cento) che, pur avendo mantenuto il mutuo presso la banca che lo aveva originariamente erogato, hanno richiesto e ottenuto da essa la modifica di una o più condizioni contrattuali.

Più precisamente, il 12,4 per cento dei mutuatari ha beneficiato di una rinegoziazione del tasso d'interesse, l'11,6 per cento ha ottenuto la trasformazione del tasso da variabile a fisso o viceversa e il 3,9 per cento l'allungamento della scadenza del contratto (a parità di importo concesso).

Com'era prevedibile, alla luce dell'andamento dei tassi d'interesse a breve termine tra il 2006 e l'autunno del 2008, la maggior parte degli interventi hanno riguar-

dato mutui a tasso variabile. L'86,7 per cento delle trasformazioni di tasso ha avuto infatti per oggetto il passaggio dal tasso variabile al tasso fisso, mentre le rinegoziazioni hanno riguardato mutui a tasso variabile nel 68,8 per cento dei casi.

Tali comportamenti presentano una certa variabilità in relazione alle principali caratteristiche dei prenditori. In particolare, la riduzione del costo del finanziamento è stata richiesta e ottenuta con maggior frequenza dai residenti nel Centro Italia (nel 23,3 per cento dei casi), dai residenti nei centri con più di 250 abitanti (nel 22,6 per cento dei casi) e dai laureati (21,7), mentre non ne ha beneficiato alcun pensionato. La trasformazione del tasso, al contrario, è più diffusa nell'ambito dei cinquantenni e dei dirigenti e alti funzionari, dai quali è stata richiesta e ottenuta rispettivamente nel 22,2 e nel 21,7 per cento dei casi.

Il questionario non consente invece di apprezzare se tra i mutuatari che non hanno modificato le condizioni del proprio mutuo (pari al 74,4 del totale) sia prevalso un atteggiamento passivo, ovvero sia stato altresì richiesto all'intermediario erogante un cambiamento che non è stato tuttavia accettato.