LE GUIDE
DELLA BANCA D'ITALIA

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA
Educazione Finanziaria
conoscere per decidere

LA CENTRALE DEI RISCHI

in parole semplici

COS'È e COME funziona

I DIRITTI del cliente

I CONTATTI utili

La CR dalla A alla Z



Banca d'Italia
Via Nazionale, 91
00184 Roma
Tel. +39 06 47921
PEC: bancaditalia@pec.bancaditalia.it
e-mail: email@bancaditalia.it

Revisione editoriale a cura del Settore Pubblicazioni della Divisione Biblioteca della Banca d'Italia

ISSN 2384-8871 (stampa)
ISSN 2283-5989 (online)

Grafica e stampa a cura della Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia

La Centrale dei rischi in parole semplici

La Centrale dei rischi (CR) è una banca dati che dà una fotografia d'insieme dei debiti di famiglie e imprese verso il sistema bancario e finanziario.

Serve ai clienti che hanno una buona "storia creditizia" per ottenere un finanziamento più facilmente e a condizioni migliori.

Serve alle banche e alle società finanziarie per valutare la capacità dei clienti di restituire i finanziamenti concessi.

Una banca dati utile a famiglie, imprese, banche e società finanziarie.

In questa guida

Cos'è la Centrale dei rischi (CR) 6

Cosa non è la CR 8



Perché è utile 9



Quali informazioni raccoglie la CR 10



L'accesso ai dati CR 13



I diritti del cliente 15

Chiarimenti? Reclami?

Ecco chi contattare 16

La Centrale dei rischi dalla A alla Z 18



Memo sulla CR 21

Cos'è la Centrale dei rischi (CR)

La Centrale dei rischi (CR) è una banca dati, ossia un archivio di informazioni, sui debiti di famiglie e imprese verso il sistema bancario e finanziario. È gestita dalla Banca d'Italia.

Anche in altri paesi europei esistono "centrali dei rischi" come quella italiana.

Sono registrati in CR i finanziamenti (mutui, prestiti personali, aperture di credito, ecc.) e le garanzie (vedi box) quando l'importo che il cliente deve restituire supera i 30.000 euro, la cosiddetta **soglia di censimento** (> La CR dalla A alla Z).

Questa soglia si abbassa a 250 euro se il cliente ha gravi difficoltà nel pagare il suo debito, ossia è in **sofferenza** (> La CR dalla A alla Z).

A proposito di garanzie

Siete registrati nella CR non solo se ottenete un finanziamento, ma anche se:

- siete garantiti dalla banca che vi concede un cosiddetto **credito di firma** (> La CR dalla A alla Z) e l'importo della garanzia supera la soglia di censimento;
- garantite il finanziamento di un altro soggetto, per esempio con una **fideiussione** (> La CR dalla A alla Z) per un familiare che riceve un mutuo, e l'importo della fideiussione supera la soglia di censimento.

Banche, società finanziarie e altri intermediari che concedono finanziamenti e garanzie o ricevono garanzie (o acquistano da altri intermediari finanziamenti o garanzie già registrati) sono tenuti per legge a partecipare alla CR con l'invio di informazioni. Essi vengono definiti "intermediari partecipanti alla CR" (vedi box).

Per ciascun cliente, la CR raccoglie ogni mese informazioni da tutti gli intermediari partecipanti; una volta raccolte queste informazioni, la CR le "restituisce", sempre ogni mese, agli intermediari partecipanti, in modo tale che essi siano a conoscenza dell'indebitamento complessivo dei loro clienti e della regolarità o meno dei loro pagamenti.

Chi sono gli intermediari partecipanti?

Per legge sono tenuti a partecipare alla CR:

- le banche;
- le **società finanziarie** (> La CR dalla A alla Z);
- le **società di cartolarizzazione dei crediti** o società veicolo (> La CR dalla A alla Z);
- gli **organismi di investimento collettivo del risparmio** (OICR) che investono in crediti (> La CR dalla A alla Z);
- la Cassa Depositi e Prestiti.

Importante!

Tutti abbiamo il diritto di sapere se siamo segnalati nella CR e da chi; abbiamo anche il diritto di chiedere la correzione delle informazioni presenti se le riteniamo sbagliate.

Cosa non è la CR

La CR non è una lista di cattivi pagatori perché registra la "storia creditizia" dei singoli clienti: contiene quindi sia informazioni positive, come la regolarità del pagamento delle rate e la chiusura del rapporto di finanziamento, sia eventuali **informazioni negative** (> La CR dalla A alla Z), che riguardano essenzialmente le difficoltà, più o meno gravi, nel restituire il debito.

Se il cliente è in ritardo nel pagamento di una rata non viene automaticamente classificato in sofferenza, cioè come debitore in grave difficoltà. Per classificarlo in sofferenza, l'intermediario deve valutare la sua situazione finanziaria complessiva, alla luce di tutte le informazioni disponibili.

I sistemi di informazione creditizia (SIC)

La CR è un archivio gestito dalla Banca d'Italia per finalità di interesse pubblico.

In Italia esistono anche altri archivi "centralizzati" sul credito gestiti da soggetti privati e ai quali gli intermediari partecipano su base volontaria. Sono i Sistemi di Informazione Creditizia (SIC), ad es. Crif Eurisc, Experian, CTC, Assilea.

La Banca d'Italia non supervisiona in alcun modo i SIC; il loro funzionamento è disciplinato da appositi codici di deontologia che sono consultabili sul sito del Garante per la protezione dei dati personali www.garanteprivacy.it.

Importante!

Per conoscere i vostri dati archiviati nei SIC e chiedere eventualmente di correggerli se riscontrate errori è necessario contattare direttamente i SIC perché la Banca d'Italia non è responsabile delle banche dati gestite da organismi privati.



Perché è utile

La CR fornisce agli intermediari informazioni utili per valutare il **merito di credito** (> La CR dalla A alla Z), cioè la capacità dei clienti di restituire l'importo del finanziamento.

Consultando la CR gli intermediari possono conoscere il livello di indebitamento complessivo dei propri clienti, il tipo di finanziamento ricevuto e la regolarità o meno dei pagamenti. Possono così ridurre il rischio di concedere finanziamenti che poi non vengono restituiti, e quindi impiegare in modo più efficiente le loro risorse.

Ciò contribuisce a rafforzare la loro stabilità e quella del sistema finanziario nel suo complesso. Per questo la CR è gestita dalla Banca d'Italia, che ha tra i suoi compiti quello di vigilare sulla "sana e prudente gestione" degli intermediari e sulla stabilità e l'efficienza complessive del sistema finanziario.

Consultando la CR gli intermediari non solo possono gestire meglio i propri rischi ma anche proporre ai propri clienti soluzioni di credito su misura, adeguate alle effettive capacità di rimborso, senza fargli correre il rischio del "sovraindebitamento", che è la situazione in cui una persona assume più obblighi di quanto le sue risorse consentirebbero.

Gli intermediari possono richiedere alla CR informazioni anche su soggetti non clienti ma che hanno presentato una domanda di finanziamento e potrebbero, quindi, diventare loro clienti oppure su soggetti collegati, ad es. i garanti, soltanto per valutarne il merito di credito e per nessun'altra finalità.

La CR rende più equilibrato il rapporto tra intermediario e cliente

Chi chiede un finanziamento è consapevole della propria capacità di rispettare gli impegni presi; l'intermediario invece non ha le stesse informazioni e potrebbe quindi essere portato a non concederlo.
I dati della CR servono agli intermediari per conoscere la "storia creditizia" di un cliente e quindi per valutare la sua capacità di rimborso. Chi ha una buona "storia creditizia" è più facile che ottenga un finanziamento e a condizioni migliori, analogamente alla situazione di chi non fa incidenti e per questo paga un premio più basso per la sua RC Auto.



Quali informazioni raccoglie la CR

Gli intermediari segnalano ogni mese alla CR le informazioni sui finanziamenti e le garanzie che superano le soglie di censimento secondo uno schema stabilito dalla Banca d'Italia. Le informazioni riguardano la **categoria di censimento** (> La CR dalla A alla Z) cui appartiene il finanziamento, la durata e la tipologia (mutuo, leasing, apertura di credito in conto corrente, ecc.).

Se chiedete alla Banca d'Italia di conoscere i vostri dati registrati in CR, riceverete un prospetto che mostra i finanziamenti e le garanzie che vi riguardano e altre informazioni quali, ad esempio, tipologia e scadenza del finanziamento che vi è stato concesso e chi è l'intermediario che vi ha segnalato. Se in CR a vostro nome risulta più di un finanziamento o garanzia con uno stesso intermediario, il prospetto raggrupperà le informazioni in categorie che hanno caratteristiche comuni.

Importante: i dati personali presenti nella CR sono acquisiti dalla Banca d'Italia senza il consenso della clientela in quanto l'archivio è gestito per finalità di interesse pubblico. Per informazioni più dettagliate sulla protezione della privacy delle persone fisiche si può consultare l'apposita informativa sul sito della Banca d'Italia (sezione Servizi al cittadino/Accesso ai dati della CR/Informativa privacy).

Un esempio. 10 anni fa il signor Rossi ha contratto un mutuo di 100.000 euro con la Banca Alfa, per il quale restano da rimborsare 40.000 euro. È il suo unico finanziamento con questo intermediario: nell'archivio della CR il signor Rossi risulterà segnalato dalla Banca Alfa nella categoria "rischi a scadenza" (quella in cui rientrano i mutui) per un importo di 40.000 euro.

Oggi il signor Rossi ottiene, sempre dalla Banca Alfa, un secondo mutuo, di 150.000 euro, con caratteristiche identiche a quelle del precedente. Nell'archivio della CR il signor Rossi risulterà segnalato dalla Banca Alfa sempre tra i "rischi a scadenza", ma per un importo di 190.000 euro, ossia la somma di quanto dovuto per i due mutui. Se invece le caratteristiche dei due mutui sono diverse (ad es. la durata) allora il signor Rossi sarà segnalato due volte, per i due mutui, una volta per 40.000 euro e una volta per 150.000 euro.

Se il signor Rossi ottiene, sempre dalla Banca Alfa, un altro tipo di finanziamento, ad esempio un'apertura di credito in conto corrente per un importo di 40.000 euro, nella CR egli risulterà segnalato dalla Banca Alfa non solo nella categoria "rischi a scadenza", ma anche nella categoria "rischi a revoca", che include i contratti di apertura di credito in conto corrente.

DOMANDE E RISPOSTE

Cosa fa la banca o la società finanziaria quando chiediamo un finanziamento?

Può consultare i dati della CR per valutare il nostro merito di credito e avere un quadro completo della nostra "storia creditizia". Ad esempio se abbiamo pagato regolarmente le rate di un mutuo precedente, questa informazione rafforza la nostra reputazione e migliora il merito di credito. L'intermediario potrebbe anche offrirci condizioni migliori per il nuovo finanziamento.

Cosa possono vedere gli intermediari nella CR?

Se chiediamo un finanziamento gli intermediari possono consultare i dati presenti in CR per conoscere il nostro indebitamento complessivo verso l'intero sistema bancario e finanziario.

Se abbiamo già un finanziamento con loro possono consultare periodicamente le stesse informazioni per verificare il nostro merito di credito nel corso della vita del finanziamento.

In ogni caso non possono conoscere il nome degli altri intermediari con i quali siamo indebitati e possono consultare solo i dati in CR degli ultimi 3 anni.

Possiamo chiedere di essere cancellati dalla CR o di modificare i nostri dati?

Sì, ma solo se i dati non sono corretti (> vedi Chiarimenti? Reclami? Ecco chi contattare).

Siamo segnalati in CR anche se il pagamento del debito è stato regolare?

Sì, perché quando riceviamo un finanziamento, lo garantiamo o riceviamo una garanzia in nostro favore, la segnalazione del nostro debito, se rientra nelle soglie di censimento, è obbligatoria.

Rimaniamo registrati in CR anche dopo avere restituito il finanziamento per intero?

Sì, perché la CR mantiene traccia dei finanziamenti e delle garanzie segnalati anche dopo la loro chiusura. Gli intermediari possono però consultare solo i dati degli ultimi 3 anni.

Cosa succede se il nostro finanziamento si chiude o il nostro debito scende sotto la soglia di censimento?

Quando il finanziamento si chiude – perché ad esempio abbiamo restituito tutto il dovuto – l'intermediario non lo

segnala più a partire dal mese successivo. Lo stesso avviene se la somma ancora da restituire scende sotto la soglia di censimento.

Cosa significa essere debitori in sofferenza?

Gli intermediari classificano un cliente come debitore in sofferenza e lo segnalano come tale in CR quando ritengono che abbia gravi difficoltà a restituire il suo debito. La classificazione presuppone che l'intermediario abbia valutato la situazione finanziaria complessiva del cliente e non si sia basato solo su singoli eventi, ad esempio uno o più ritardi nel pagamento del debito.

Quando segnalano per la prima volta il suo debito "a sofferenza", gli intermediari devono comunicarlo al cliente. Il cliente **consumatore** (> La CR dalla A alla Z) ha diritto a ricevere un preavviso quando l'intermediario comunica per la prima volta la segnalazione a sofferenza o altra **informazione negativa** (> La CR dalla A alla Z) sul suo conto (> vedi anche box La CR e le decisioni dell'ABF a pag. 15).



L'accesso ai dati CR

I dati della CR sono riservati

I dati della CR sono coperti dal segreto d'ufficio e non possono essere comunicati ad altri o divulgati. Si tratta infatti di informazioni che la Banca d'Italia raccoglie nell'esercizio delle sue funzioni di vigilanza.

Possono accedere alle informazioni solo:

- i soggetti a nome dei quali sono registrate le informazioni e altri soggetti ai quali è riconosciuto il diritto di accesso (vedi box);
- gli intermediari, per valutare il merito di credito dei clienti;
- le altre Autorità di vigilanza, come Consob e Ivass, nell'esercizio delle loro funzioni istituzionali;
- l'Autorità giudiziaria nell'ambito di procedimenti penali.

Come si accede ai propri dati?

L'accesso ai dati della CR è **gratuito**.

Si può effettuare l'accesso direttamente via internet, oppure inviare o presentare una richiesta di accesso.

Con internet è più semplice e veloce!

Basta andare sul sito della Banca d'Italia, sezione Servizi al cittadino, accedere al portale Servizi online e compilare la richiesta di accesso seguendo la procedura guidata.

Chi possiede una credenziale SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CNS (Carta Nazionale dei Servizi) entra in un'area personale dove può compilare e inoltrare la richiesta e anche consultare o scaricare la risposta (prospetto dei dati).

Chi non possiede una credenziale SPID o CNS può compilare la richiesta, stamparla, firmarla e scansionarla e quindi può inoltrarla attraverso il portale insieme ai documenti necessari ad attestare la propria identità. La risposta è inviata all'indirizzo postale o all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC).

In alternativa si può:

- compilare il modulo disponibile sul sito della Banca d'Italia (sezione Servizi al cittadino/Accesso ai dati della CR/Moduli).
- inviare per posta, PEC o email il modulo e i documenti necessari ad attestare la propria identità a una Filiale della Banca d'Italia oppure consegnarli di persona (per i contatti si può consultare il sito della Banca d'Italia, sezione Chi siamo/Organizzazione/Filiali).

I dati sono forniti in un prospetto, insieme a un'apposita guida alla lettura; se si richiedono i dati tramite il servizio online, la risposta è più veloce e può arrivare anche in tempo reale se si accede tramite SPID o CNS. Se si presenta la domanda di persona a una Filiale della Banca d'Italia e le verifiche sono veloci, la consegna può avvenire sul momento.

Possono accedere ai dati della CR:

- le **persone fisiche** alle quali i dati si riferiscono e, al loro posto, le figure previste dalla legge, per esempio il tutore, l'amministratore di sostegno, l'erede;
- se i dati sono registrati a nome di una **persona giuridica** (ad es. **ente** o **società**), il legale rappresentante o altre figure previste dalla legge, per esempio il liquidatore, i soci illimitatamente responsabili o di s.r.l., i membri del collegio sindacale.



I diritti del cliente

- Diritto di **accesso**, cioè la possibilità di consultare gratuitamente i propri dati presenti nella CR.
- Diritto di **delegare** un altro soggetto a ritirare i dati.
- Diritto alla **riservatezza:** le informazioni presenti nella CR non possono essere comunicate a soggetti terzi, tranne gli intermediari segnalanti, l'Autorità giudiziaria, le altre Autorità di Vigilanza.
- Diritto alla **correttezza** dei dati: gli intermediari sono responsabili dell'esattezza delle informazioni trasmesse alla CR. Se i dati sono errati, si deve chiedere a loro di correggerli.
- Diritto a **essere informati** della prima segnalazione **"a sofferenza"**.
- Per i clienti consumatori che ricevono un rifiuto di finanziamento, diritto a **essere informati** gratuitamente se il **rifiuto** deriva dalle informazioni negative presenti nella CR o in un'altra banca dati.
- Diritto alla **limitazione delle finalità**: gli intermediari possono utilizzare le informazioni presenti in CR sui propri clienti soltanto per verificarne il merito di credito nel corso della vita del finanziamento o per difendersi in un processo, sempre che quest'ultimo riguardi il finanziamento stesso.

Chiarimenti? Reclami? Ecco chi contattare

Per ogni informazione e chiarimento sulle segnalazioni alla CR il cliente può rivolgersi agli intermediari con cui ha il finanziamento.

In caso di contestazione, il cliente può presentare un reclamo inviando una lettera raccomandata A/R o un'email all'Ufficio Reclami dell'intermediario, che è tenuto a rispondere entro 30 giorni. Se l'Ufficio Reclami non risponde o la risposta non è soddisfacente, il cliente può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) che decide sul singolo caso. L'ABF è un sistema di risoluzione delle controversie che offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice (solo 20 euro, restituiti al cliente se la decisione gli è favorevole). Il ricorso può essere presentato dal portale dell'ABF (www. arbitrobancariofinanziario.it) e non richiede l'assistenza di un avvocato. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito dell'ABF che pubblica le decisioni dell'Arbitro, suddivise anche in base all'oggetto del ricorso, e le relazioni sull'attività dell'ABF.

Il cliente che intende segnalare un comportamento irregolare o scorretto da parte di una banca o di una società finanziaria può anche presentare un esposto alla Banca d'Italia gratuitamente e senza l'assistenza di un legale. Quando la Banca d'Italia riceve un esposto sulle segnalazioni CR invita l'intermediario a verificare se i dati segnalati sono corretti e, se c'è un errore, a correggerli.

Per la Banca d'Italia gli esposti rappresentano una fonte di informazioni per l'esercizio dell'attività di vigilanza; la Banca d'Italia non può però intervenire direttamente con una propria decisione nel merito dei rapporti contrattuali tra intermediario e cliente.

Gli esposti possono essere presentati anche online: per informazioni si può consultare il sito della Banca.

Testi normativi di riferimento sui temi di questa guida

- Il Testo unico bancario
- La circolare della Banca d'Italia sulla Centrale dei rischi

La CR e le decisioni dell'ABF

L'ABF con le sue decisioni ha valorizzato alcuni importanti principi a tutela dei clienti. Per esempio:

- la classificazione "a sofferenza" non può scaturire automaticamente da un solo ritardo nel pagamento del debito;
- il cliente consumatore che non ha ricevuto il preavviso di segnalazione negativa non può per questo ottenere la cancellazione della segnalazione, che rimane valida se è legittima, ma può chiedere un risarcimento dell'eventuale danno subito, purché possa provarlo.

> Categorie di censimento

Classificazioni, per le segnalazioni CR, che raggruppano tipologie di finanziamenti e garanzie con caratteristiche comuni. Ad esempio, la categoria "rischi a scadenza" include i contratti di finanziamento con scadenza fissata contrattualmente, come i mutui o i contratti di leasing. La categoria "rischi a revoca" include invece le aperture di credito in conto corrente.

> Consumatore

Una persona fisica che agisce per scopi diversi dall'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.

> Credito di firma

L'impegno, assunto dagli intermediari, a garantire l'adempimento di obblighi dei clienti. I crediti di firma garantiscono sia operazioni commerciali (ad es. la fideiussione di una banca in favore di un'impresa che partecipa a una gara pubblica), sia operazioni finanziarie (ad es. la fideiussione di una banca che garantisce la restituzione di un finanziamento concesso da un altro intermediario).

> Fideiussione

L'impegno a garantire personalmente al creditore il pagamento di un debito di un'altra persona. La garanzia è personale perché il creditore può rivalersi sull'intero patrimonio del garante. Il debito del garante è segnalato in CR se supera le soglie di censimento.

> Inadempimenti persistenti

Finanziamenti le cui rate sono scadute e non sono state pagate da più di 90 giorni o nei quali il cliente ha utilizzato un importo superiore a quello concesso dalla banca (cosiddetto "accordato") per un periodo superiore a 90 giorni.

> Informazioni negative

Le informazioni segnalate in CR relative ai cosiddetti inadempimenti persistenti e alla classificazione a sofferenza del cliente; i clienti hanno diritto di essere preavvisati della segnalazione negativa effettuata sul loro conto.

> Merito di credito o merito creditizio

Capacità di un cliente di rimborsare un finanziamento. Prima di concludere un contratto di finanziamento gli intermediari devono valutare in modo approfondito il merito di credito dei propri clienti; per questo utilizzano informazioni sulla loro situazione economica complessiva. In caso di clienti consumatori le informazioni possono essere fornite dai clienti

stessi o raccolte consultando archivi come la CR o i SIC. Se il rifiuto di un finanziamento deriva dalle informazioni negative eventualmente presenti in una banca dati, i consumatori hanno diritto di esserne informati gratuitamente.

> Organismi di investimento collettivo del risparmio (OICR)

Enti che raccolgono il denaro presso i risparmiatori e lo investono in strumenti finanziari, crediti, beni mobili e immobili o altre attività. Si tratta di una categoria che raccoglie intermediari costituiti secondo diverse forme giuridiche: vi rientrano i fondi comuni di investimento costituiti e gestiti da società di gestione del risparmio (SGR) e le società di investimento a capitale variabile (Sicav). Gli OICR che rispettano determinate condizioni previste dalla legge possono concedere finanziamenti e in questo caso sono tenuti a inviare segnalazioni alla CR.

> Società di cartolarizzazione del credito (società veicolo o, in inglese, special purpose vehicle - SPV)

Società che ha per oggetto esclusivo l'acquisto di finanziamenti o altre attività finanziarie cedute da banche o da altri intermediari (finanziatori cedenti) e che, a fronte di queste operazioni, emette titoli negoziabili sul mercato.

Le società veicolo segnalano in CR i finanziamenti e le garanzie acquistate se questi erano già segnalati dai finanziatori cedenti.

Ciò significa che, in caso di cessione del proprio finanziamento, in CR si può trovare una segnalazione sul proprio conto fatta dalla società veicolo a cui il finanziamento è stato ceduto, e non più dalla banca che lo ha originariamente concesso. In questo caso il cliente non ha contatti con la società veicolo, ma con i cosiddetti servicer, ossia intermediari specializzati ai quali le società veicolo affidano la riscossione dei finanziamenti.

Per informazioni o contestazioni il cliente può rivolgersi al servicer e alla società veicolo.

> Società finanziaria

Società non bancaria autorizzata a concedere finanziamenti sotto qualsiasi forma (ad es. credito ai consumatori, leasing, factoring), compreso il rilascio di garanzie.

> Sofferenza

Nel linguaggio della CR si parla di sofferenza quando il cliente è valutato dalla banca o dalla società finanziaria come "insolvente", ossia non in grado, in modo definitivo, di saldare il proprio debito. La classificazione in sofferenza è il

risultato della valutazione della situazione finanziaria complessiva del cliente ed è indipendente dall'accertamento dell'insolvenza in sede giudiziaria; quindi si può essere classificati in CR come debitori in sofferenza anche senza un accertamento giudiziario di insolvenza.

> Soglia di censimento

Limite minimo degli importi da segnalare in CR. Il singolo intermediario deve segnalare in CR i crediti (non classificati in sofferenza) quando il cliente è indebitato per un ammontare complessivo di almeno 30.000 euro. Lo stesso vale per le garanzie. Le sofferenze devono invece essere segnalate se l'importo è superiore a 250 euro.



Memo sulla CR

La CR racconta la tua storia creditizia

Se hai chiesto un finanziamento a una banca o a una società finanziaria, i dati della CR le aiutano a ricostruire la tua "storia creditizia". L'archivio raccoglie sia informazioni positive, come il pagamento regolare delle rate, sia informazioni negative, ossia le difficoltà, più o meno gravi, a restituire il debito. Se sei un buon pagatore, ottenere credito sarà più facile e potrà avvenire a condizioni migliori.

Non serve fornire i dati presenti nella CR

Quando ti rivolgi a una banca o a una società finanziaria per chiedere un finanziamento non è necessario che presenti i dati che ti riguardano risultanti dalla CR perché l'intermediario può accedere direttamente all'archivio.

Non serve pagare per accedere ai dati presenti in CR!

Puoi conoscere gratuitamente e in qualsiasi momento le informazioni a tuo nome presenti in CR. Puoi richiedere i dati tramite internet, andare personalmente presso una Filiale della Banca d'Italia oppure inviare una richiesta per posta, posta elettronica certificata (PEC). Ricorda che puoi leggere il prospetto dei dati con l'aiuto dell'apposita guida consegnata insieme al prospetto.

Se le informazioni registrate in CR non sono corrette, puoi contestarle e farle modificare

In prima battuta puoi rivolgerti informalmente all'intermediario che ti ha segnalato e, se necessario, inviargli un reclamo scritto. Se l'intermediario non risponde o non sei soddisfatto della risposta, puoi presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o un esposto alla Banca d'Italia.

La Banca d'Italia non è responsabile della correttezza delle informazioni trasmesse alla CR dagli intermediari ma, quando riceve un esposto, approfondisce il caso e può chiedere agli intermediari di verificare la correttezza delle loro segnalazioni.

La Banca d'Italia è la banca centrale della Repubblica Italiana.

Tra i suoi obiettivi:
– assicurare la trasparenza dei servizi bancari e finanziari
– migliorare le conoscenze finanziarie dei cittadini
– aiutare i cittadini a capire i prodotti più diffusi e a fare scelte consapevoli.

Le guide *In parole semplici* fanno parte di questi impegni.

www.bancaditalia.it

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Guida aggiornata a gennaio 2020

Servizio Clienti Privati e Famiglie

Numero Gratuito **800.57.57.57**
Dall'estero **+39 02 33408973**
Non sei ancora Cliente?
Telefonaci al Numero Gratuito **800.32.32.85**

Servizio Clienti Imprese

Banca via Internet
Numero a tariffa ripartita **848.88.00.88**
Dall'estero **+39 02 33408967**

Banca via Internet CBI
Numero a tariffa ripartita **848.690.300**
Dall'estero **+39 045 8064628**
Non sei ancora Cliente?
Telefonaci al Numero Gratuito **800.88.11.77**

Servizio Clienti Corporate

UniWeb
Numero **199.100.952**
Dall'estero **+39 045 8064628**

Unico Online
Numero **199.240.003**

Servizio Clienti Private Banking

Numero Gratuito **800.710.710**
Dall'estero **+39 02 33408963**

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa a prodotti e servizi bancari e finanziari o a servizi di investimento, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, anche tramite raccomandata a/r o per via telematica, indirizzato a

UniCredit S.p.A.Customer Satisfaction & Claims Italy
Via Del Lavoro 42 40127 Bologna
Telefono: +39 051.6407285 **Fax**: +39 051.6407229
Email: **Reclami@unicredit.eu**
Indirizzo PEC: Reclami@PEC.UniCredit.eu



Sede Sociale e Direzione Generale: Piazza Gae Aulenti, 3 - Tower A - 20154 Milano.
Capitale Sociale 21.453.835.025,48
€ interamente versato
Banca iscritta all'Albo delle Banche e Capogruppo del Gruppo Bancario UniCredit
Albo dei Gruppi Bancari: cod. 2008.1
Cod. ABI 02008.1
Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano-Monza-Brianza-Lodi, Codice Fiscale e P. IVA n° 00348170101
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.