



Camera di Commercio
Prato

I Manuali del Consumatore

TUTTI IN BANCA!



4^a edizione – Febbraio 2014

TUTTI IN BANCA!

INDICE

1. CONOSCI MEGLIO LA TUA BANCA.....	3
2. I SERVIZI BANCARI	4
2.1. IL CONTO CORRENTE	4
2.2. STRUMENTI E SERVIZI DI PAGAMENTO	5
2.3. SE SI OPERA ON LINE	7
3. MUTUI E FINANZIAMENTI: COME ORIENTARSI	8
3.1. IL MUTUO	8
3.2. PRESTITI E FINANZIAMENTI	10
3.3. CREDITO AL CONSUMO	11
4. RISPARMIARE ED INVESTIRE IN MODO CONSAPEVOLE.....	13
5. RECLAMI E CONTROVERSIE CON LA BANCA.....	15
6. USURA, TRUFFE E FRODI	16
7. ALTRE INFORMAZIONI UTILI	18

1. CONOSCI MEGLIO LA TUA BANCA

CREDITO E RISPARMIO

Informazioni utili sui principali contratti bancari.

SERVIZI BANCARI E FINANZIARI: CONOSCKERLI BENE PER USARLI MEGLIO

30 schede monografiche approfondite sui principali servizi bancari, dal conto corrente bancario alla custodia dei titoli. Informazioni sulle caratteristiche tecniche e sull'individuazione di livelli di costo, commissioni e spese.

EDUCAZIONE BANCARIA 2.0: L'INIZIATIVA DEI CONSUMATORI

Progetto realizzato dal movimento difesa del cittadino, Adiconsum, Codacons, in collaborazione con Unicredit, che ha lo scopo di informare i consumatori sulle possibilità offerte dalla banca multimediale.

PROGETTO PATTI CHIARI

Collana di guide utili per conoscere ed utilizzare al meglio tutti i servizi bancari.

PER CONOSCERE MEGLIO IL MONDO DEL CREDITO

Serie di servizi messi a disposizione sul sito di Findomestic per un approccio responsabile e consapevole con il mondo del credito.

CONOSCERE LE BANCHE

Percorso guidato riguardante tutti gli aspetti relativi al Sistema bancario in Italia e i suoi collegamenti a livello comunitario, nonché tutte le informazioni che interessano più da vicino la clientela bancaria.

2. I SERVIZI BANCARI

2.1. IL CONTO CORRENTE

IL CONTO CORRENTE IN PAROLE SEMPLICI

La Banca d'Italia ha predisposto questo utile vademecum che illustra i vari aspetti del conto corrente: con che criterio sceglierlo, come tutelarsi e quali sono i concetti chiave da conoscere.

SERVIZI BANCARI: IL CONTO CORRENTE

Una scheda pratica che chiarisce tutto quanto c'è da sapere sul contratto di conto corrente.

CERCA CONTI DORMIENTI

Il sito del Ministero dell'Economia e delle Finanze, nella sezione dedicata al Consap (Concessionaria Servizi Assicurativi Pubblici), ha messo a disposizione degli utenti un motore di ricerca dei conti dormienti.

FONDI INTERBANCARI A GARANZIA DEI CONTI CORRENTI

Le banche italiane aderiscono al Fondo interbancario di tutela dei depositi o, se si tratta di banche del credito cooperativo, al Fondo di garanzia dei depositanti del credito cooperativo (www.fgd.bcc.it). In caso di dissesto è previsto un rimborso ai correntisti fino a Euro 103.291,38.

CONTI CORRENTI A CONFRONTO

Confrontare i conti correnti per comparare le caratteristiche ed il costo dei prodotti offerti è un servizio che viene garantito dagli istituti finanziari che aderiscono al consorzio "Patti chiari", che adotta regole ispirate alla correttezza e trasparenza nei confronti degli utenti.

COME FARE PER RECUPERARE I SOLDI DEI CONTI DORMIENTI

Il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha indicato la procedura corretta per recuperare i soldi dei cosiddetti conti dormienti, ovvero quei conti correnti inutilizzati per oltre un decennio, che sono confluiti in un apposito fondo ministeriale.

CONTO CORRENTE DI BASE

Ecco come funziona e a chi è rivolto il conto corrente di base.

CONTO CORRENTE "SEMPLICE": ECCO LE BANCHE CHE LO OFFRONO

La Banca d'Italia ha introdotto la facoltà per gli istituti di credito di prevedere un conto corrente semplificato che permette agli utenti di usufruire, dietro pagamento di un canone annuo fisso, di un numero predeterminato di servizi senza ulteriori oneri e commissioni.



Limiti alle commissioni per chi va in rosso

Il Senato ha approvato un emendamento al decreto sulle commissioni bancarie, in cui stabilisce che le famiglie che vanno in "rosso" sul conto corrente fino ad un massimo di 500 Euro e per non più di sette giorni

consecutivi, non dovranno pagare alcuna commissione alla banca.

Nuovi regimi di modifica alle condizioni contrattuali dei conti correnti

Da Settembre 2007 gli Istituti di Credito, se intendono mutare le condizioni contrattuali del conto corrente, devono addurre motivazioni che siano giustificate e documentabili. Al cliente deve pertanto essere comunicata, in forma scritta, la variazione della clausola, nonché il motivo che la rende necessaria, con un preavviso non inferiore a 30 gg. Dal ricevimento della stessa, il cliente avrà 60 gg di tempo per recedere dal contratto senza alcuna penalità o spesa di chiusura (già abolita in precedenza).

Rid, carte di credito e bonifici: recepita la direttiva europea

Con il decreto legislativo n. 11/2010, entrato in vigore il 1° marzo 2010, è stata recepita la direttiva europea sui servizi di pagamento. Ecco le principali novità introdotte: gli eventuali rischi di perdita della carta durante l'invio sono a carico dell'ente emittente; viene stabilito per legge in 150 Euro il limite di responsabilità massima per il titolare della carta prima della comunicazione di furto/smarrimento/uso fraudolento; dal 1° gennaio 2012 il beneficiario di un bonifico ha a disposizione la relativa somma entro la prima giornata operativa successiva a quella in cui la banca riceve l'ordine di pagamento; in caso di recesso dal contratto, al cliente non devono essere applicate penalità né spese di chiusura; potranno prestare servizi di pagamento anche soggetti nuovi come ad esempio operatori di telefonia; non potranno essere addebitate all'utente spese relative alle comunicazioni di legge.

2.2. STRUMENTI E SERVIZI DI PAGAMENTO

[I CONTI DEPOSITO](#)

 Serie di diapositive che spiegano le principali peculiarità dei conti deposito.

[UN UTILIZZO SICURO DELLE CARTE DI CREDITO](#)

Consigli per un uso corretto e sicuro delle carte di pagamento.

[I PERICOLI DELLA CARTA DI CREDITO](#)

 L'Unione Nazionale dei Consumatori ha pubblicato online una guida indirizzata a coloro che utilizzano la carta di credito come strumento di pagamento per sensibilizzarli sui rischi di clonazione, furto e smarrimento.

[UTILIZZO DELLA CARTA DI CREDITO](#)

Tutte le risposte alle domande più frequenti sull'utilizzo della carta di credito e alcuni consigli utili in caso di problemi e disagi.

[GUIDE ALLE CARTE DI CREDITO](#)

 Serie di utili guide, messe a disposizione dal sito di Findomestic, relative alle diverse tipologie di carte di credito.

[RICERCA SPORTELLI BANCOMAT](#)

Grazie al servizio FARO, con una semplice telefonata o un click si può conoscere la posizione dello sportello bancomat più vicino.

CARTE PREPAGATE, REVOLVING E TRADIZIONALI

Inchiesta che confronta le condizioni economiche e giuridiche delle carte prepagate, revolving e carte di credito.

CARTE DI CREDITO IN VACANZA: ISTRUZIONI PER L'USO

Alcuni consigli per utilizzare in sicurezza carte di credito o carte prepagate durante le vacanze.

PAGAMENTI NELLA NUOVA AREA UNICA EUROPEA (SEPA)

Scheda pratica che spiega in modo semplice ed esauriente il sistema europeo dei pagamenti.

GUIDA ABI SUI SERVIZI DI PAGAMENTO

Guida dell'Associazione Bancaria Italiana con tutte le informazioni utili sulle novità introdotte dalla Direttiva europea sui servizi di pagamento entrata in vigore da marzo 2010.

CONSIGLI PER PAGAMENTI SICURI

Alcuni consigli per un uso corretto e sicuro delle carte di pagamento.

IL BONIFICO BANCARIO

Tutte le informazioni relative all'operazione di bonifico, in particolare come tale operazione viene effettuata e quali sono i dati che l'istituto di credito richiede al cliente. E' inoltre possibile accedere ad una sezione dedicata ai vantaggi del bonifico bancario.

LA CAMBIALE

Scheda pratica contenente tutte le informazioni necessarie per conoscere la cambiale e le sue caratteristiche.

L'ASSEGNO

Come comprendere al meglio tutti gli aspetti relativi all'assegno, bancario e circolare, con particolare attenzione alla CAI, Centrale d'Allarme Interbancaria, nata per garantire una maggiore sicurezza nel sistema di circolazione dell'assegno.

MEZZI DI PAGAMENTO ELETTRONICI

Indicazioni utili rivolte a coloro che effettuano transazioni commerciali utilizzando mezzi di pagamento elettronici.

SEPA: NUOVI STRUMENTI DI PAGAMENTO

Guida pratica a tutti i vantaggi collegati ai nuovi strumenti di pagamento SEPA (Single Euro Payments Area - Area unica dei pagamenti in euro).



NUOVE TUTELE PER I PAGAMENTI TRAMITE SMARTPHONE E TABLET

Informazioni utili sulle nuove garanzie di privacy per gli utenti che utilizzano il mobile payment.



Carte di credito "dormienti"

Da un'inchiesta del 2011 è emerso che il 54% delle carte di credito in circolazione sono "dormienti", giacciono cioè inutilizzate nel portafoglio degli italiani comportando dei costi fissi a fronte di pochi o nessun beneficio. Prima di decidere se richiedere o mantenere una carta, è pertanto consigliabile

valutare bene l'utilizzo che si prevede di farne.

Carta di credito: quando si può rifiutare

Il negoziante può rifiutarsi di accettare il pagamento con carte di credito o assegni. Il rifiuto è legittimo in quanto l'articolo 1277 del Codice Civile stabilisce che "i debiti pecuniari vengono estinti con moneta avente corso legale nello Stato al tempo del pagamento". Tuttavia qualora sia esposto che tali modalità di pagamento sono accettate, il negoziante non può opporre alcun rifiuto, neppure in periodo di saldi.

Recesso carta di credito

Da maggio 2010 è possibile recedere dal contratto della carta di credito in qualsiasi momento grazie all'art. 126 del Testo unico bancario introdotto dal D.lgs. 11/2010. Decadono, infatti, i termini di preavviso che costringevano i titolari di carta di credito, in caso di mancato rispetto, a continuare a pagare il canone annuale nonostante il recesso.

Le novità per gli assegni

Dal 1 gennaio 2012 gli assegni di importo pari o superiore ai 1.000 Euro possono circolare soltanto se accompagnati dall'indicazione del beneficiario e dalla clausola "non trasferibile". Restano ammessi gli assegni trasferibili, per importi inferiori ai 1.000 Euro, ma devono essere richiesti formalmente alla banca, pagando l'imposta di bollo di 1,50 Euro ad assegno. Le violazioni di tali norme sono punite con una sanzione che va dall'1 al 40% dell'importo trasferito, con un minimo di 3.000 Euro. Nel caso in cui il pagamento superi i 50.000 Euro, la sanzione minima passa dall'1 al 5%.

Carte e bancomat: limiti alle commissioni

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente, è vietata l'applicazione di commissioni di vendita diverse a seconda dello strumento di pagamento utilizzato. Non sono previste eccezioni legate alla tipologia di vendita o al prodotto commercializzato.



2.3. SE SI OPERA ON LINE

PRO E CONTRO DEI CONTI ON LINE

Alcuni approfondimenti su vantaggi e svantaggi nell'utilizzare il conto corrente on line.

HOME BANKING

Consigli ed accorgimenti da adottare quando sfruttiamo le comodità dell'home banking per evitare spiacevoli sorprese o vere e proprie truffe.

BANCHE: SITI ON LINE PIÙ CHIARI E ACCESSIBILI

Siglata un'intesa tra l'ABI e le principali associazioni dei consumatori per portali e servizi on line più trasparenti e accessibili.



3. MUTUI E FINANZIAMENTI: COME ORIENTARSI

3.1. IL MUTUO

[GUIDA AI MUTUI](#)

Guide rapide per orientarsi al meglio nel mondo dei mutui e della casa.

[MUTUO INFORMATO](#)

Tutto ciò che c'è da sapere al momento della richiesta di un mutuo ipotecario: dalla chiarezza del contratto al tasso di interesse, dalle spese accessorie ai tempi di istruttoria ed erogazione.

[IN CERCA DI MUTUO? VAI SUL SICURO](#)

Regole a tutela dei consumatori e informazioni da conoscere per decidere in modo consapevole quale mutuo scegliere.

[CONFRONTA IL TUO MUTUO IN 7 PASSI](#)

Guida che offre preziose indicazioni a chi intende ottenere un finanziamento bancario per acquistare casa o per avviare un'attività lavorativa.

[IL MUTUO PASSO DOPO PASSO](#)

Videoforum nato dalla collaborazione tra il Consiglio Nazionale del Notariato e la redazione de Il Sole24Ore: il forum fornisce al cittadino informazioni utili e di facile comprensione su tutte le problematiche inerenti l'accensione di un mutuo.

[LA "BUSSOLA DEI MUTUI"](#)

Mutuisupermarket.it e CRIF hanno attivato la "Bussola Mutui", un bollettino trimestrale gratuito dedicato a consumatori, banche, specialisti, intermediari e media che intendono orientarsi nel settore dei mutui ipotecari. Il bollettino contiene tutte le informazioni relative ai principali fenomeni che caratterizzano il mercato dei mutui e i suoi quattro punti cardinali: la domanda, i richiedenti, l'offerta e gli immobili.

[IL MUTUO IN PAROLE SEMPLICI](#)

Guida pratica relativa al mutuo messa a disposizione dei consumatori dalla Banca d'Italia.

[MUTUI: GUIDA ALLE AGEVOLAZIONI E DETRAZIONI](#)

Una scheda pratica contenente le novità introdotte in ambito di rinegoziazione e surrogazione dei mutui a favore del cliente/mutuatario.

[ACCORDO ABI-GOVERNO SUI MUTUI](#)

Adiconsum ha predisposto un vademecum relativo all'accordo Abi-Governo sui mutui, al fine di chiarire se e quando può risultare conveniente.



[MUTUO, LO CONOSCI DAVVERO? LE 10 COSE DA SAPERE SUI MUTUI](#)

Un decalogo sui mutui con l'obiettivo di stimolare i consumatori ad un'attenta riflessione prima di contrarre un mutuo.

FONDO SOSPENSIONE MUTUI

Il Ministero del Tesoro ha attivato un fondo di solidarietà per i mutui finalizzati all'acquisto della prima casa. Si può accedere al beneficio dal 15 novembre 2010, utilizzando il modulo di richiesta sospensione mutuo disponibile sul sito del Ministero.

GUIDA AL CAMBIO DEL MUTUO

Guida per gestire al meglio l'eventuale cambio del proprio mutuo.

MUTUI: CAMBIANO LE REGOLE PER ACCEDERE AL FONDO DI SOLIDARIETÀ

Dal 18 Luglio 2012 sono cambiate alcune regole per accedere al Fondo di solidarietà, operativo dal 2010 per sostenere i mutuatari in difficoltà. Altroconsumo illustra sinteticamente le principali novità.

I 10 MIGLIORI CONSIGLI PER STIPULARE IL MUTUO PERFETTO IN TEMPI DI CRISI

Ecco alcuni semplici consigli che possono aiutare a stipulare un mutuo low cost anche in tempo di crisi.

GIOVANI COPPIE: AGEVOLAZIONI PER L'ACQUISTO DELLA PRIMA CASA

C'è la possibilità per le coppie coniugate, di età inferiore ai 35 anni, con un reddito non superiore a 40 mila euro e non proprietarie di altri immobili ad uso abitativo, di ottenere un mutuo, per il quale lo Stato garantisca il 50% della quota capitale e le banche non chiedano altra garanzia, oltre l'ipoteca.

FOGLI DI CALCOLO PER VERIFICARE TASSI USURAI

Secondo la Cassazione, i mutui con tassi "usurai" possono essere annullati. Per calcolare il tasso totale del proprio mutuo ADUC ha messo a disposizione un apposito foglio di calcolo.



Il mutuo senza conto

Le banche non possono più obbligarvi ad aprire un conto corrente se richiedete un mutuo; pertanto, se per erogarlo la banca vi impone di aprire un conto corrente, compie una pratica scorretta alla quale vi potete opporre.

Portabilità del mutuo più veloce: 10 giorni per chiudere

Novità in materia di mutui contenute nel decreto sulle liberalizzazioni (D.L. 1/2012, art. 27): il procedimento di surroga (ossia il trasferimento del proprio finanziamento a un altro istituto di credito) deve perfezionarsi entro 10 giorni dalla richiesta. In caso contrario la nuova banca e/o il finanziatore originario sono tenuti a risarcire il cliente in misura pari all'1% del valore del finanziamento per ciascun mese di ritardo. Inoltre le banche e le finanziarie non potranno più far sottoscrivere, contestualmente al finanziamento, una polizza assicurativa a loro riconducibile.

Estinzione anticipata dei mutui senza penale

Alla luce del decreto Bersani (Decreto Legge n° 7 del 31 gennaio 2007 convertito nella Legge n° 40 del 2 aprile 2007) gli acquirenti della prima casa sono maggiormente tutelati poiché è stata data loro la possibilità di estinguere in modo anticipato o parziale il mutuo contratto con la banca senza dover pagare la penale. Nei nuovi contratti saranno annullate tutte le clausole in contrasto con la suddetta norma. Con la sigla dell'accordo tra l'ABI e le associazioni dei consumatori si è invece stabilito che, per i mutui accesi in

precedenza, le penali oscilleranno tra un massimo dell' 1,90% ed un minimo dello 0,50%. E' previsto inoltre lo 0,20% negli ultimi tre anni di vita del mutuo e nessuna penale se il rimborso avviene negli ultimi due. Inoltre, secondo la nuova direttiva sul credito al consumo approvata a gennaio 2008 dal Parlamento europeo, la penale non può superare lo 0,5% del capitale residuo se l'estinzione avviene nel primo anno di vita del prestito.

Esis: uno strumento a tutela dei mutuatari

L'Esis è uno strumento che riporta l'Isc (indicatore sintetico di costo) e tutte le spese relative al mutuo; è utile anche nel caso in cui vogliate valutare la possibilità di cambiare mutuo. Questo documento vi consente infatti di confrontare le offerte delle banche e scegliere quella realmente più conveniente. Ricordate inoltre che le banche sono obbligate a consegnarvelo.

Cancellazione dell'ipoteca dei mutui non fondiari

Dal 2 gennaio 2011, per la cancellazione delle ipoteche connesse a mutui non fondiari iscritti dopo tale data, è necessario recarsi dal notaio per l'atto notarile, al contrario di quanto veniva dichiarato nel D.Lgs. 218 del 2010 che invece attestava la gratuità di tale operazione.

3.2. PRESTITI E FINANZIAMENTI

FINANZIAMENTI. REGOLE BASE

 Nove consigli da tener ben presenti in caso di accesso a finanziamenti.

[REAGIRE ALLA CRISI: CREDITO E LIQUIDITÀ PER IMPRESE E FAMIGLIE](#)

Vademecum dedicato alle imprese e alle famiglie con problemi di liquidità. 

FINANZIAMENTI USURAI: COME CONOSCERE IL TASSO DI SOGLIA

 La legge sull'usura stabilisce che i tassi di interesse sui finanziamenti non possono essere superiori al tasso di soglia determinato ogni tre mesi dalla Banca d'Italia: i dati aggiornati sul suddetto tasso sono consultabili sul sito della Banca d'Italia.

[CALCOLO TAEG](#)

È possibile calcolare istantaneamente il tasso annuo effettivo globale (TAEG) di un prestito, inserendo nelle apposite caselle i dati inerenti al finanziamento. 

ESSERE INDEBITATI: COSA FARE E NON FARE

 Alcuni consigli utili per gestire al meglio una situazione debitoria.

[GUIDE AI FINANZIAMENTI](#)

Serie di utili guide per conoscere meglio tutti gli aspetti relativi alle forme di finanziamento offerte dagli istituti di credito. 

MONITORATA: MISURATE IL VOSTRO CREDITO

 Se state pensando di richiedere un prestito, un mutuo o un finanziamento e non sapete se il vostro stipendio vi potrà garantire la copertura di tutte le spese, Monitorata può esservi di aiuto. Si tratta di un servizio on line di facile utilizzo, che aiuta a capire se entrate e uscite mensili sono compatibili con la rata da pagare.

COSA FARE QUANDO LE BANCHE CI SEGNALANO COME CATTIVI PAGATORI

Informazioni utili da sapere sui Sistemi di Informazione Creditizia: cosa fare se siamo stati segnalati come cattivi pagatori e come scoprirlo.



DECALOGO SULLA CESSIONE DEL QUINTO

Le 10 cose da sapere sulla cessione del quinto della pensione e dello stipendio.

Prorogato il Fondo di credito per i nuovi nati

Fino al 2014 le famiglie che hanno appena avuto un figlio o lo hanno adottato possono chiedere un prestito con tasso agevolato: fino a 5.000 Euro da restituire in massimo 5 anni, con un tasso non superiore al 50% del Tegn, ossia al tasso medio sui prestiti personali. Possono accedervi tutti i genitori dei bambini nati o adottati negli anni 2012, 2013 e 2014, senza limitazioni di reddito, né di nazionalità.

Diritto di recesso da contratti di credito

La UE con la Direttiva 2008/48/CE, recepita in data 3 maggio 2010, ha stabilito che il consumatore ha 14 giorni di tempo per recedere da un contratto di credito, senza dare alcuna motivazione. Si amplia così la facoltà di ripensamento che prima si applicava solo ai contratti di credito a distanza (via Internet, telefono, fax ecc.). Se il consumatore esercita il diritto di recesso, deve informare il creditore prima della scadenza del suddetto termine e pagare il capitale e gli interessi dovuti dalla data del prelievo fino alla data di rimborso del capitale.

Estinzione prestiti

Chi ottiene un prestito finalizzato può sempre estinguerlo prima della scadenza; in tal caso le commissioni e le altre spese per l'estinzione anticipata non possono superare l'1% del capitale residuo.

Verifica credenziali creditizie

E' possibile chiedere la verifica delle proprie credenziali creditizie sia al momento della presentazione di una richiesta di prestito sia dopo che questa sia stata rifiutata. Se le informazioni relative alle vostre credenziali non sono corrette o aggiornate, se ne può richiedere la rettifica.

3.3. CREDITO AL CONSUMO

VADEMECUM SUL CREDITO AL CONSUMO

Guida che spiega in modo chiaro i vantaggi e i rischi connessi al ricorso al credito al consumo per effettuare acquisti a rate di beni e servizi.

GUIDA AL CREDITO AL CONSUMO

Guida dell'Associazione Bancaria italiana con importanti informazioni sul credito al consumo.

CREDITO AL CONSUMO

Elenco, in lingua inglese, delle norme dell'Unione Europea che regolano il credito al consumo.

PAGHERÒ

Guida informativa sul credito al consumo: come accedere, come evitare di sovraindebitarsi, come presentare reclami o ricorsi.

CREDITO AL CONSUMO E SERVIZI FINANZIARI A DISTANZA

Guida riguardante le tematiche del credito al consumo e dei servizi finanziari a distanza. Allegato alla guida si trova un interessante video interattivo.



IL PEGNO HA REGOLE DIVERSE NON È CREDITO AL CONSUMO

Una guida sintetica con le principali differenze tra pegno e credito al consumo.

4. RISPARMIARE ED INVESTIRE IN MODO CONSAPEVOLE

RISK OUTLOOK

La Consob ha pubblicato uno studio che analizza la situazione economica globale, individuando i maggiori rischi dei mercati azionari, nonché la qualità del credito e la gestione del risparmio.

PRODOTTI FINANZIARI E PUBBLICITÀ INGANNEVOLE

Linee guida definite dalla Consob, per la promozione di obbligazioni e prodotti finanziari non azionari.

RISPARMIO CONSAPEVOLE

Piccola guida per una gestione consapevole del risparmio.

SETTE REGOLE DA SEGUIRE PRIMA DI INVESTIRE

Una breve raccolta di consigli utili da seguire prima di scegliere qualsiasi tipo di investimento.

REGOLE D'ORO SUGLI INVESTIMENTI

Alcune regole per i risparmiatori che intendono fare investimenti, con particolare attenzione sui pericoli che possono nascondersi dietro una proposta di investimento.

SAPER INVESTIRE, CONSIGLI PER I CONSUMATORI

Guida nata dalla collaborazione tra l'Ufficio Affari di Gabinetto della Provincia Autonoma di Bolzano e il Centro Tutela Consumatori Utenti sulle migliori strategie d'investimento.

DECALOGO PER L'INVESTITORE FINANZIARIO NON ESPERTO

Decalogo dell'ADUC, Associazione per i Diritti degli Utenti e dei Consumatori, che contiene dieci consigli per gli investitori finanziari non esperti. Nella medesima sezione del sito vi sono numerose altre informazioni sul tema, nonché la possibilità di porre quesiti ad esperti del settore.

CREDITO QUALIFICATO

E' on line l'elenco degli agenti e dei mediatori creditizi, a cui sono iscritti solo gli operatori che rientrano nei termini di legge.



Servizi finanziari: diritto di recesso

Le norme europee sulla vendita a distanza di servizi finanziari prevedono un periodo di riflessione di 14 giorni (30 nel caso delle assicurazioni sulla vita e delle pensioni integrative) in cui l'acquirente può recedere dal contratto. Durante questo periodo il consumatore può informare l'assicuratore che intende rinunciare e recuperare la somma pagata. Prima di firmare il contratto il consumatore deve altresì essere informato sul diritto di recesso, che deve essere riportato anche nei documenti di vendita.



Obblighi informativi per gli intermediari finanziari

La Corte di Cassazione ha stabilito che la particolarità che contraddistingue le

operazioni di investimento impone obblighi precisi all'intermediario, che è sempre tenuto a informare l'investitore sull'andamento dei titoli acquistati. Tali adempimenti hanno lo scopo di far conoscere e tenere costantemente aggiornato chi investe sulle caratteristiche e sui rischi dei prodotti finanziari che sottoscrive e, per questo motivo, l'informazione non deve esaurirsi al momento della sottoscrizione delle operazioni.

5. RECLAMI E CONTROVERSIE CON LA BANCA

CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO

Si tratta di un'associazione senza finalità di lucro specializzata nelle controversie in materia bancaria finanziaria e societaria (Conciliazione, Ombusman – Giurì bancario, Arbitrato) al fine di risolvere in tempi brevi le controversie tra intermediari bancari e finanziari e la loro clientela, senza dover ricorrere alla magistratura.

RAPPORTO BANCHE/CLIENTI: ARRIVA L'ARBITRO

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione delle liti tra i clienti e le banche concernenti operazioni e servizi bancari e finanziari; si configura come un sistema che offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice.

RISOLUZIONE E CONTROVERSIE TRA INVESTITORI E INTEREDIARI

Istituita presso la Consob a seguito del D.Lgs 179/07, la Camera di Conciliazione ed Arbitrato mira a risolvere le controversie tra investitori e intermediari consentendo ai risparmiatori di evitare la lenta e tortuosa via giudiziaria, optando per una più sollecita ed agevole alternativa.

COMMISSIONI MASSIMO SCOPERTO ILLEGALI. COME DIFENDERSI

Scheda pratica su come ci si può difendere da eventuali raggiri bancari in tema di "massimo scoperto".

Cosa fare se la banca abbassa il tasso senza comunicarlo

L'art.118 del Testo Unico Bancario sancisce il diritto del cliente di essere avvisato in caso di variazione del tasso d'interesse. Il cliente può quindi recedere dal contratto entro 60 giorni. Se il cliente non riceve nessuna comunicazione e le variazioni non sono favorevoli, esse diventano inefficaci. E' stato ribadito, tra l'altro, che l'onere della prova della comunicazione spetta alla banca. Inoltre il cliente può richiedere alla banca il rimborso degli interessi non versati per la variazione del tasso. Se la banca non risponde in modo soddisfacente entro 30 giorni, il cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario pagando 20 Euro che saranno restituiti in caso di vittoria del ricorso.

6. USURA, TRUFFE E FRODI

TRUFFE VIA E-MAIL: COME SAPERNE DI PIÙ SUL PHISHING

Tutto sul phishing, una truffa agli utenti dei servizi bancari via internet ideata allo scopo di rubare i dati personali di un utente.

LE FRODI CON CARTE DI CREDITO

Una piccola guida sulle frodi più frequenti ai danni di chi effettua pagamenti con carte di credito.

TRUFFE: I NUMERI DI EMERGENZA FUNZIONANO

Per salvarsi dalle truffe bisogna tenere sempre a portata di mano il numero di emergenza fornito dalla banca per bloccare la propria carta. La guida fornisce una serie di informazioni per proteggere la carta di credito prima che sia troppo tardi.

FRODI CREDITIZIE IN VACANZA

Consigli utili per difendersi dalle frodi creditizie, soprattutto quando si è in vacanza e si usano bancomat e carta di credito.

MUTUI DI SOLIDARIETÀ PER LE VITTIME DELL'USURA

Manuale con tutte le indicazioni relative alla domanda di concessione del mutuo di solidarietà a coloro che si ritengono vittime dell'usura.

DIFENDERSI DALL'USURA

10 regole d'oro per evitare di finire nelle mani di un usuraio.

BANCONOTE FALSE: COME RICONOSCKERLE E COSA FARE

Serie di consigli utili per riconoscere le banconote contraffatte e tutte le informazioni per sapere cosa fare nel caso si sia venuti in possesso di una banconota sospetta.

VICENDA MONTE DEI PASCHI: LE ISTRUZIONI PER I PICCOLI RISPARMIATORI

In questa guida vengono presentate una serie di istruzioni per tutelare i piccoli risparmiatori coinvolti nella perdita di valore delle azioni MPS.

COME SAPERE SE CI SI TROVA IN POSSESSO DI BANCONOTE CONTRAFFATTE

Il Ministero dell'Interno ha messo a disposizione dei cittadini un utile servizio che permette di sapere, mediante la digitazione del numero della banconota che siamo interessati a verificare, se ci si trova in possesso di banconote contraffatte.

COME RICONOSCERE LE BANCONOTE FALSE

Non sempre è semplice e immediato distinguere una banconota falsa da una originale, però seguendo alcuni semplici consigli è possibile riconoscere gran parte delle banconote contraffatte.

CARTA CLONATA: I PASSI DA FARE SE CI SI ACCORGE DI PRELIEVI INDEBITI ALL'ESTERO

Poche semplici regole da seguire se ci accorgiamo di prelievi indebiti sulla carta quando siamo all'estero.



 Difesa dati conto corrente e carte di credito

In tempi recenti si è diffuso il "Vishing", una nuova forma di truffa informatica che cerca di sottrarre, con l'inganno, i dati personali dell'utente. Sfruttando la tecnologia VoIP, gli aggressori effettuano una telefonata simulando l'esistenza del call center di una banca e cercano poi di appropriarsi dei dati del conto della vittima o della sua carta di credito. E' necessario pertanto essere certi dell'identità del nostro interlocutore prima di fornire i propri dati.

 Truffe finanziarie, la prudenza non è mai troppa

Per evitare di essere vittime di attività fraudolente da parte di "abili" promotori finanziari, è opportuno verificare che il promotore sia regolarmente iscritto nell'apposito albo; è buona norma, poi, consegnare all'intermediario assegni bancari intestati esclusivamente alla banca per cui lavora muniti di clausola di non trasferibilità. Inoltre è bene fare riferimento esclusivamente agli estratti conto ufficiali inviati dalla banca e tenere presente che per legge il promotore non può utilizzare i codici di accesso telematico ai rapporti di pertinenza del cliente.

7. ALTRE INFORMAZIONI UTILI

CONTANTI: GUIDA AI LIMITI DI UTILIZZO

Guida che ci aiuta a capire i vincoli imposti dalla normativa vigente sull'utilizzo dei contanti.

Come cambiare le banconote danneggiate

Vi trovate nel portafoglio una banconota danneggiata o strappata? Cosa fare? Anzitutto la banconota strappata può essere sostituita se il danno non supera il 50% o se si può provare che è andata distrutta accidentalmente. Per procedere al cambio della banconota occorre chiuderla tra due fogli di carta trasparente o di plastica (senza chiuderli con nastro adesivo o quant'altro) e rivolgersi agli sportelli della Banca d'Italia. L'operazione è gratuita.

Controlli alle frontiere per chi porta denaro

Dal 15 giugno 2007 chi esce o entra dalla Comunità Europea può portare con sé non più di 10.000 Euro. La disposizione non si applica per coloro che si spostano all'interno dei Paesi della Comunità Europea, per i quali valgono i limiti imposti dai singoli Paesi Membri. L'Italia prevede una movimentazione di 12.500 Euro. Per importi maggiori è necessario compilare un formulario da depositare presso una banca, un ufficio postale o all'ufficio della Guardia di Finanza. La mancata dichiarazione comporta il sequestro amministrativo nel limite del 40% dell'eccedenza del valore ed una sanzione fino al 40% della stessa somma eccedente.

*Pubblicazione a cura dello Sportello Consumatori
della Camera di Commercio di Prato*

www.po.camcom.it/servizi/consuma/index.htm
consumatori@po.camcom.it

Tel. 0574/612736-713-803