

L'UTENTE DELLA BANCA: DIRITTI, TRASPARENZA, FIDUCIA

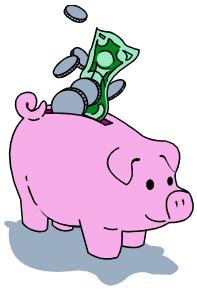
UTILI CONSIGLI PER EVITARE BRUTTE SORPRESE



ART. 47 DELLA COSTITUZIONE

" La Repubblica incoraggia e tutela il risparmio in tutte le sue forme; disciplina coordina e controlla l'esercizio del credito"

PICCOLA GUIDA E UTILI CONSIGLI PER EVITARE BRUTTE SORPRESE



LA REPUBBLICA INCORAGGIA E TUTELA IL RISPARMIO IN TUTTE LE SUE FORME?

Certamente no. In questi ultimi anni i risparmi, le liquidazioni e le pensioni finite nelle voragini aperte da Cirio, Parmalat e Argentina, Giacomelli, la Banca Romanelli di Firenze. Poi tante altre vicende minori ma altrettanto gravose, come i collocamenti gonfiati di molte società del Nuovo Mercato di qualche anno fa. Gli abusi e soprusi bancari oltre ai continui aumenti di tutti i servizi bancari, il deplorabile uso di variare unilateralmente le condizioni dei contratti di conto corrente di corrispondenza, l'applicazione per molti anni di interessi anatocistici e il rifiuto ai rimborsi nonostante le ripetute pronunce dalla Corte Costituzionale e della Corte di Cassazione a Sezioni Unite. **"Risparmiatori traditi"** nelle loro aspettative dalle logiche perverse del mercato finanziario. Molti di loro, ingannati dai comportamenti tenuti dalle banche, che hanno venduto loro titoli finanziari senza fornire corrette informazioni, con poca trasparenza oppure in conflitto di interessi, sono stati danneggiati dall'acquisto di titoli finanziari, venduti come sicuri, e che si sono, invece, rivelati delle trappole, che hanno eroso i risparmi di una vita e la fiducia verso il sistema creditizio. Non a caso sono gli anziani la maggioranza dei risparmiatori colpiti: pensionati che costituiscono la parte più debole ed esposta per cui ci battiamo. Grande è la sfiducia generalizzata di tutti gli italiani nei confronti del "sistema bancario" italiano

Il problema non è nuovo e coinvolge i punti chiave del rapporto tra consumatori e poteri economici forti, da tempo all'attenzione delle politiche comunitarie. E' proprio in attuazione delle direttive europee (1989/646, 2000/12), che il legislatore italiano ha introdotto diverse norme in materia di trasparenza bancaria (L.154/1992), credito al consumo (L.142/1992), usura (L. 108/1996), meccanismo omogeneo nella capitalizzazione degli interessi attivi e passivi (D.Lgs 342/1999), nel tentativo di limitare la libertà negoziale del contraente forte di cui ha sanzionato in vario modo gli inadempimenti

Nonostante la regolamentazione di pregio introdotta ed il sistema pubblicistico di controlli attivato, il rapporto banca-cliente ancora oggi non è dei migliori. Solo le forti pressioni dei cittadini e delle associazioni dei consumatori, lo sviluppo del contenzioso sulle perdite dei risparmi investiti e sull'anatocismo, sono riusciti a sollevare all'attenzione della pubblica opinione e dei pubblici poteri l'esigenza di una svolta nel rapporto tra consumatori e istituti di credito, capace di ricostituire condizioni di credibilità nell'interesse dei singoli, della collettività e non ultime delle stesse logiche di mercato che non possono prescindere dalla fiducia dei risparmiatori nelle operazioni di investimento. La Banca è un'impresa che opera in libera concorrenza: sceglierla vuol dire aver prima verificato se merita la nostra fiducia.

LA BANCA È UNA AZIENDA, TRATTARE CON LA BANCA È POSSIBILE.

Spesso dimentichiamo che la banca cerca di catturare il maggior numero di clienti in un mercato in cui l'offerta di servizi è molto alta; si calcola (dati A.B.I.) che in Italia siano ben 25.000 gli sportelli operanti: circa uno ogni 25.000 abitanti! Spetta al cliente trarre vantaggio dall'alto livello di offerta scegliendo a chi affidare risparmi soltanto dopo aver confrontato, valutato le opportunità e contrattato le condizioni, senza diventare vittima dell'offerta apparentemente migliore.

- ❑ **Informatevi** sui servizi offerti, sulle condizioni, sui vantaggi riservati alle singole categorie di clienti.
- ❑ **Confrontate** le offerte di altre banche come per qualsiasi acquisto di una certa importanza, cercate più interlocutori senza sentirvi vincolati a rapporti già instaurati e a presunte relazioni fiduciarie.
- ❑ **Leggete attentamente il contratto prima di firmarlo**, analizzate tutte le clausole e chiedete chiarimenti. Una conoscenza superficiale può riservare cattive sorprese; al contrario, un cliente informato può ottenere condizioni agevolate. La banca cercherà di vincolarvi alle proprie condizioni ed è quindi indispensabile porsi in una condizione di *interlocutore alla pari*.

TRASPARENZA ED INFORMAZIONE SONO OBBLIGATORIE

A tutela del cliente, il Testo Unico bancario (D. Lgs n.385/93) e le norme più recenti entrate in vigore il 1.10.2003 in tema di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari (Istruzioni e Provvedimento della Banca d'Italia in esecuzione della Delibera CICR) hanno imposto alla banca il rispetto delle regole della trasparenza delle condizioni di contratto.

Federconsumatori chiede, insieme alle altre associazioni, il superamento dell'articolo 118 del Testo Unico Bancario (che permette alle banche la variazione delle condizioni dei costi dei servizi semplicemente attraverso la loro pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale).

Il cliente ha diritto a conoscere le condizioni contrattuali, la banca ha l'obbligo di pubblicizzare le condizioni praticate.

Nei locali della banca aperti al pubblico devono essere pubblicizzate le varie condizioni che regolano i diversi rapporti bancari: i tassi di interesse, i prezzi, le spese di comunicazione alla clientela, le condizioni economiche relative a operazioni e servizi, gli interessi di mora e le valute applicate.

Le banche devono tenere a disposizione della clientela un "avviso sulle principali norme di trasparenza" ed i "fogli informativi" che devono contenere notizie

dettagliate sulle varie operazioni, sulle caratteristiche, sui rischi, sulle condizioni e principali clausole contrattuali.

Il cliente, per una ponderata valutazione del contenuto, ha diritto di ottenere, prima della sottoscrizione di un contratto, copia completa del testo comprensivo di condizioni generali e di "documento di sintesi", contenente le più significative condizioni economiche e contrattuali praticate.

Il contratto bancario deve essere in forma scritta.

L'art. 117 del T.U. delle leggi bancarie prescrive, a pena di nullità e/o annullabilità relativa (solo il risparmiatore può farla valere), la forma scritta dei contratti bancari. Una copia deve essere consegnata al cliente.

Sono **nulle le clausole** che prevedono tassi di interesse, prezzi e condizioni più sfavorevoli di quelli pubblicizzati per cui saranno sostituite automaticamente da quelle previste dalla legge.

Modifica unilaterale delle condizioni di contratto

Il cliente deve essere informato delle modifiche unilaterali apportate dalla banca a pena di inefficacia sia con l'inserzione nella Gazzetta Ufficiale sia individualmente per iscritto presso il proprio domicilio, mediante un documento di sintesi, datato e progressivamente numerato che aggiorna quello allegato al contratto. Il documento deve chiaramente porre in evidenza anche mediante accorgimenti grafici (diverso formato o colore), le variazioni apportate; deve inoltre contenere l'avvertenza che la comunicazione è effettuata ai sensi dell'art. 118 del T.U. bancario con l'indicazione del termine per il recesso (di regola 15 giorni).

Per garantire l'effettiva conoscenza delle variazioni queste devono essere affisse nei locali della banca aperti al pubblico

Nei contratti con i consumatori la banca può modificare le condizioni di contratto (preavvisando il consumatore che può recedere) solo per giustificato motivo (art. 1469 bis c.c.).

La clausola di variazione unilaterale nei rapporti con i consumatori è comunque soggetta al controllo di vessatorietà.

Negoziazione di titoli obbligazionari - Offerta fuori sede

Applicabilità. Rientra nell'ambito di previsione di cui all'art. 30 t.u.l.f. la negoziazione fuori sede di titoli obbligazionari. **Negoziazione di titoli obbligazionari - Offerta fuori sede - Facoltà di recesso dell'investitore - Nullità - Sussistenza.** E' nullo il contratto di negoziazione di obbligazioni stipulato fuori sede che non contempli la facoltà di recesso a favore dell'investitore.

Le comunicazioni periodiche

Il T.U., all'art. 119, obbliga la banca a fornire per iscritto al cliente una informazione chiara e completa dello svolgimento del rapporto almeno una volta all'anno.

Diritto alla documentazione

Il cliente ha sempre diritto ad ottenere la documentazione di ogni operazione compiuta negli ultimi dieci anni entro un congruo termine e comunque entro 90 giorni dalla richiesta. Talvolta vengono frapposti ostacoli o ingiustificati ritardi a fronte di richieste del cliente che può aver bisogno della documentazione per dar prova in qualunque sede dei propri diritti, tanto che il ritardo può pregiudicarne gravemente la tutela con conseguente produzione di danni a suo carico. In tali casi è bene inoltrare alla banca specifica richiesta per iscritto.

Il conto corrente bancario

Cosa è e cosa si può fare con un conto corrente?

Non conviene stipulare un c.c. di corrispondenza se si vogliono ottenere apprezzabili interessi sulla somma

depositata. Più remunerativo, anche se le differenze sono oggi contenute, sono certamente un deposito in un libretto di risparmio, un certificato di deposito, titoli di stato o obbligazioni.

Con il contratto di c.c. invece è possibile usufruire di numerosi servizi come pagare bollette di utenze domestiche, tasse e tributi, di volta in volta o attraverso una domiciliazione bancaria permanente; effettuare pagamenti attraverso assegni, bonifici; utilizzare le carte Bancomat/PagoBancomat e carte di credito, chiedere un finanziamento, utilizzare cassette di sicurezza, investire aprendo un dossier titoli e incaricando la banca di gestirli o amministrarli.

Periodicamente la banca invierà l'estratto conto con il riepilogo di tutti i movimenti a debito e a credito, con i saldi che si formano giorno per giorno, i conteggi degli interessi, delle spese e delle commissioni ed il saldo del periodo.

Chiedere e trattare sempre e periodicamente

Gli interessi sul conto sono molto bassi, in genere meno dell'1% , il loro ammontare non riesce quasi più a compensare le spese di gestione. Diventa perciò essenziale cercare di risparmiare sulle spese e trattare sulle condizioni, in particolare nella commissione di massimo scoperto in caso di apertura di un affidamento, i giorni di valuta applicabili alle singole operazioni, il costo di ogni operazione, le spese fisse annuali, le spese per eventuali carte di credito e bancomat, il costo dei blocchetti degli assegni, il costo di eventuali polizze assicurative

Ogni operazione e servizio costa, si paga persino per estinguere il conto. Per questo è sempre bene concordare l'apertura di un conto convenzionato; se non è possibile, è opportuno aver chiaro subito il corrispettivo di ogni servizio. Va rilevato che alcuni recenti pronunce della Magistratura hanno sentenziato l'illegittimità delle spese di chiusura del conto corrente e che già alcune banche hanno tolto questo ingiusto balzello. **Ricordiamo che non serve neanche una legge ma basta la volontà: è sufficiente una riunione del Comitato interministeriale del credito e del risparmio (Cicr) che abolisca la delibera del 2003".**

Tutto ciò che serve a semplificare le procedure burocratiche relative al passaggio da banca a banca, mantenendo il proprio numero di conto corrente, è visto positivamente. Le questioni vere, tuttavia sono altre, affinché il sistema bancario acquisisca gradi di competitività maggiore e cioè, quello di azzerare i costi di chiusura relativi al passaggio banca-banca ed, inoltre, quelli relativi alla chiusura deposito titoli e trasferimento. Solo in questo caso, il sistema potrà diventare maggiormente competitivo e quindi, abbattere i costi complessivi del conto corrente che è giunto a livelli insostenibili e che ha fatto guadagnare al sistema bancario, soltanto nel 2005, oltre dieci miliardi di euro di maggiori utili.

Sarà inoltre, necessario, per una reale tutela dei risparmiatori, modificare con la nuova legislatura la legge sul risparmio, che superi, prima di tutto, il condominio Bankitalia-Antitrust sulla competizione di sistema, l'inasprimento della pene sul falso in bilancio nonché il voto segreto per la designazione delle cariche nei consigli di amministrazione.

Il controllo dell'estratto conto: occhio a valute, date e spese

Diventa necessario controllare, dopo averle preventivamente trattate, le singole voci di costo.

In questi ultimi anni, infatti, si è registrato un aumento rilevante delle spese per gestire un conto corrente.

L'estratto conto è il rendiconto di tutte le operazioni bancarie effettuate nel conto corrente. Sembra molto complicato, ma vale la pena leggerlo per sapere il rendimento che la banca offre, ma soprattutto quanto ci costa la gestione del conto.

E' suddiviso in cinque colonne,

- 1. data (il giorno dell'operazione);*
- 2. valuta (giorno in cui l'operazione è contabilizzata dalla banca che può essere posteriore anche di molti giorni);*
- 3. movimenti dare (indicazione di tutte le uscite del conto, dagli assegni ai pagamenti tramite sportelli automatici ecc.);*
- 4. movimenti avere (corrispondono a bonifici ricevuti, versamenti, incasso d'assegni, incasso di cedole di titoli che sono accreditati sul conto);*
- 5. causale dell'operazione.*

Nell'ultima pagina, destinata al riassunto scalare, accanto all'indicazione della valuta vengono riportati i saldi per valuta, i giorni, i numeri debitori e creditori che sono le basi per calcolare gli interessi dovuti dalla banca o quelli che deve pagare il cliente.



Controllare bene tutto. L'estratto conto va controllato attentamente.

Possono verificarsi casi d'addebiti effettuati due volte, errori nella contabilizzazione dell'importo d'assegni emessi o mancati accrediti di versamenti effettuati. La prima forma di controllo è la spunta delle singole operazioni. Sarebbe buona abitudine tenere conto delle operazioni bancarie: basta un block notes o una tabella nel personal computer, in cui scrivere gli assegni emessi, le bollette pagate, le compravendite di titoli.

Il secondo controllo da effettuare è sulle valute.

La valuta è la data dalla quale ogni accredito o addebito in conto viene ad influire sul saldo e, di riflesso, sulla misura degli interessi.

Un errore di valuta, oppure una valuta penalizzante su un versamento può avere effetti negativi più gravi della riduzione del tasso creditore. Infatti a seguito di ciò il conto può andare scoperto "per valuta" e generare spese e commissioni rilevanti in occasione della chiusura trimestrale.

Altro controllo importante da effettuare riguarda le spese del conto corrente.

E' bene sapere che è possibile chiedere spese forfettarie, senza addebito per ogni singola operazione, riducendo l'onere complessivo. Alcune banche offrono un certo numero d'operazioni gratuite: dunque il controllo del conto è l'occasione per una verifica e cercare di ottenere qualche vantaggio in più.

Le spese che non sospettiamo nemmeno.

La gestione di un conto corrente comporta anche ulteriori spese che talvolta sono poco conosciute, tra cui:

- spese di chiusura periodica, addebitate al cliente alla fine di ciascun anno solare e di ciascun periodo intermedio in cui è avvenuto il conteggio d'interessi e spese.
- spese d'estinzione definitiva del rapporto, fatta pagare al cliente al momento della chiusura del conto, recentemente tolta da alcune banche sulla spinta della forte protesta degli utenti e delle loro associazioni e messa sotto osservazione dall'Autorità Garante della concorrenza.
- bollo sull'estratto conto e sul conto titoli collegato: è una tassa governativa di possesso del conto pari a 34,20 euro l'anno a partire dal 1.02.2005, che può suddividersi anche in quote trimestrali di 8,55 euro.

- il prezzo da pagare quando si va in rosso: la commissione di massimo scoperto viene addebitata dalla banca sulla punta massima di scoperto raggiunta nel trimestre precedente. I tassi a vostro carico possono raggiungere il 14%. In questi casi è meglio concordare un piccolo fido a tasso definito.

E' opportuno chiudere i conti correnti non utilizzati perché i costi di gestione possono portare il conto a debito con costi, in alcuni casi, molto alti.



PattiChiari per superare le malefatte, ma si vuole veramente voltare pagina?

Per Federconsumatori sono troppe le questioni che hanno causato ricadute negative sui clienti e, troppo vi è ancora da fare per voltare finalmente pagina nel rapporto tra banche e cittadino, quindi non ritiene sufficiente il sistema bancario definito PattiChiari, A titolo esemplificativo, sarà sufficiente citare tra gli abusi e soprusi bancari oltre agli aumenti di tutti i servizi bancari, il deplorabile uso di variare unilateralmente le condizioni dei contratti di conto corrente di corrispondenza, effettuate semplicemente con un avviso sulla Gazzetta Ufficiale.

In tal modo, i correntisti che prima avevano "vantaggiose offerte" come: minori tassi, minori spese ed altre "presunte agevolazioni", si rendono conto del cambiamento delle condizioni da parte della Banca, solo quando ricevono l'estratto conto.

Se veramente le Banche vogliono voltare pagina lo dimostrino concretamente e non solo con un operazione d'immagine ovvero con un "marchio di qualità".

Il progetto **PattiChiari-faro** in ogni caso offre informazioni gratuite:

- Sullo sportello bancario e della propria banca più vicino
- Sul percorso più breve per raggiungerlo a piedi o in auto e la mappa della zona.

Tali informazioni sono accessibili mediante: -il sito www.pattichiari.it o il sito della propria banca; -o chiamando numero verde 800 00 22 66.

Il progetto PattiChiari mette a disposizione un servizio bancario di base a chi non è titolare di conto corrente. con la stessa banca ma è interessato ad un limitato utilizzo dei servizi di deposito, incasso, pagamento; in pratica sostituisce per alcuni aspetti il c.c. e permette di effettuare le più comuni operazioni (accredito pensione o stipendio, versamento contanti e assegni, prelievo contanti allo sportello, emissione e ricezione di bonifici, pagamento bollette, uso di bancomat, investimento di risparmio con versamenti periodici, informazioni ed operazioni via internet e telefono, comunicazione periodica del saldo).

I reclami contro l'estratto conto

I reclami sull'estratto conto bancario devono essere inoltrati alla banca per iscritto con specifiche contestazioni entro 60 giorni dalla ricezione dell'estratto conto.

Tuttavia non dimenticate che:

- 1) il correntista può sempre impugnare il documento per "errori di scritturazione o di calcolo, omissioni o per duplicazioni" nel termine di sei mesi, a pena di decadenza, dalla data di ricezione dell'estratto conto relativo alla liquidazione di chiusura
- 2) in ogni caso, la mancata contestazione del conto, a prescindere dalle suddette decadenze, non impedisce di impugnare il debito fondato su un **negozio nullo o annullabile** o comunque su situazione illecita riguardante il rapporto giuridico sostanziale tra le parti quale risulta dal contratto o da altre successive pattuizioni da cui traggono origine le singole annotazioni.

IL BANCOMAT E LA CARTA DI CREDITO

Card rubate, il Pin non deve essere rintracciabile

Le truffe informatiche sono all'ordine del giorno, le frodi sono in continuo aumento ed in continua evoluzione, gli istituti bancari trovano ogni pretesto per non rimborsare chi è derubato o ha avuto clonato la tessera magnetica, emessa dalla banca che permette di prelevare denaro contante 24 ore su 24 mediante sportelli automatici con addebito sul conto corrente del titolare.

I costi di prelevamento: nessuna commissione presso la banca emittente; presso altra banca fino a 4 euro per operazione.

E' possibile negoziare il costo delle commissioni. Alcuni istituti di credito consentono di prelevare su qualsiasi banca senza alcun addebito in cambio di una modesta cifra annua

La carta di credito

E' uno strumento di pagamento che realizza un "credito al consumo" cioè permette di rinviare ad un tempo successivo il pagamento dei beni acquistati. L'uso si basa su un contratto scritto tra società emittente e titolare, che contiene il costo annuo e le modalità di rendicontazione. I costi variano da banca a banca.

Con la Carta è possibile:

- farsi addebitare gli esborsi a scadenze prefissate, a 30 giorni dall'utilizzo o il 15 d'ogni mese, pagare a rate con gli interessi passivi;
- scegliere se farsi addebitare il totale degli importi sul conto corrente o saldare con assegni o contanti,
- prelevare contanti all'estero, ma con un'operazione molto costosa: dal 2 al 4% del prelievo.

Il codice segreto del bancomat è consegnato in una busta ed è conosciuto solo dal titolare del conto.

Se non si ricorda il codice segreto non bisogna insistere nel prelievo: dopo tre errori la banca tratterrà per la vostra sicurezza la carta bancomat.

Mai tenere il codice assieme alla carta o bancomat nel portafoglio o in borsa, piuttosto è opportuno memorizzare o custodire mimetizzati i vari codici.

E' opportuno usare ogni cautela nel lasciare dati per transazioni via internet.

Non consegnare la carta a sconosciuti in bar o ristoranti, consegnarla alla cassa e tenerla sott'occhio.

Fare attenzioni alle frequenti truffe: non abbandonare lo sportello con la carta inceppata: talvolta si è trattato di stratagemmi per impossessarsene.

In caso di furto o smarrimento

E' utile portare sempre con sè i numeri di telefono (numero verde del servizio clienti del circuito carta) per attivare il blocco immediato della carta. Se la carta è abilitata anche a bancomat occorre telefonare a due numeri, quello per il bancomat e quello per la carta per ottenere due blocchi. Esistono due numeri diversi: uno valido per l'Italia, uno valido per l'estero che bisogna conoscere per chiamare dall'estero; annotare subito giorno, ora, nome dell'operatore del servizio blocchi ed il codice del blocco ai fini della prova; presentare subito denuncia di furto o smarrimento alla Polizia o Carabinieri, inviarne copia all'emittente e confermare entro 2 giorni la richiesta di blocco per iscritto e con raccomandata a.r.

Finchè non è richiesto il blocco, tutti i prelievi e addebiti effettuati da terzi restano a carico del titolare; dopo il blocco, invece, rimane a suo carico una franchigia a prescindere dall'importo complessivo sottratto.

Clonazione della carta

Come per lo smarrimento e il furto, appena ci si accorge del fatto bisogna procedere al blocco. Se ci si accorge dall'estratto conto, occorre fare reclamo allegando la denuncia. Se il titolare non ha alcuna responsabilità, gli importi prelevati gli sono riaccreditati e l'istituto dovrebbe risarcire interamente il cliente, ma talvolta nascono contenzioni.

IL PRESTITO TROPPO FACILE

Acquisti oggi, paghi dopo.....Sempre più spesso le famiglie ricorrono alle finanziarie per far fronte all'aumento del costo della vita senza rendersi conto dei rischi connessi alle operazioni intraprese.

Un prestito ottenuto tramite questi canali può costare molto caro, sommando i costi d'intermediazione il finanziamento può avere un costo totale superiore al limite d'usura legalmente prefissato nonostante che il TAEG (tasso effettivo globale) sia inferiore. Controllare sempre che l'intermediario sia iscritto ad un albo presso l'Ufficio Italiano Cambi (www.uic.it); di tale iscrizione deve dare notizia nella pubblicità che adotta; in mancanza di queste informazioni sono previste severe sanzioni penali.

Il ritardo nel rimborso della rata

Gravi possono essere le conseguenze in caso di ritardi nei pagamenti delle rate: prima di tutto la decadenza dal beneficio del termine, clausola presente in quasi tutti i contratti di questo tipo, con la conseguenza possibile che la somma dovuta non può più essere rimborsata in rate mensili.

La finanziaria, senza chiedere i motivi del ritardo, causato magari da un semplice disguido bancario o postale, può affidare ad una società di recupero crediti la procedura di restituzione dell'intero debito non assolto. In questo caso al consumatore sarà intimato di pagare tutto il residuo con minaccia di procedere a pignoramento.

Nel tentativo di ripristinare con la finanziaria il beneficio del pagamento rateale, al consumatore potrà essere richiesta la sottoscrizione di cambiali a garanzia dei pagamenti futuri, oltre gli interessi moratori e le spese di recupero.

I CATTIVI PAGATORI NELLA "LISTA NERA"

Bastano pochi giorni di ritardo nel pagamento delle rate di un finanziamento per essere iscritti automaticamente nelle liste dei cattivi pagatori di banche e società finanziarie.

Si tratta di banche dati ad ampio accesso costituite per verificare l'affidabilità, la puntualità dei pagamenti, il rischio di sovraindebitamento e le eventuali morosità. Ad esse accedono vari operatori finanziari prima di concedere un prestito o un mutuo. Spesso, se per una ragione qualsiasi si è finiti nella lista dei morosi, diventa impossibile avere nuovi crediti con grandi difficoltà per consumatori, ma anche commercianti e piccoli imprenditori.

Essere iscritto in queste "liste nere" comporta la negazione, nel futuro, del credito anche per chi ha onorato i propri debiti pagando le dovute penali.

Alla sollecitudine nell'iscrizione in tali "liste nere" non corrisponde una altrettanto pronta cancellazione per i cittadini che si sono messi in regola.

La delicatezza della materia e gli effetti che la circolazione di queste informazioni determinano sull'accesso al credito, hanno spinto il legislatore a prevedere un Codice, pubblicato sulla Gazzetta ufficiale nel dicembre 2004, per introdurre regole a garanzia di correttezza nel trattamento di dati personali da parte di società e soggetti privati che gestiscono informazioni creditizie, come pure dalle banche che le utilizzano ai fini del rilascio di prestiti, mutui o finanziamenti.

Uno dei punti su cui agisce pesantemente il nuovo codice, sottoscritto dall'Abi e dalle associazioni degli utenti, riguarda proprio i tempi delle morosità. Prima bastava non

pagare una sola cambiale per finire sulla lista nera, il nuovo codice prevede 4 mesi di ritardo o il mancato pagamento di 4 rate.

Le "sofferenze" successivamente regolarizzate per ritardi fino a due rate dovranno essere cancellate dopo un anno, ritardi più ampi poi recuperati rimarranno in memoria 2 anni e non più 4. Le informazioni su inadempimenti non regolarizzati possono essere conservate fino a tre anni. La richiesta di un credito potrà essere custodita soltanto per 180 giorni, se non è accolta i dati personali del cliente saranno cancellati dopo un mese.

- ❖ Le SIC presenti in Italia sono quattro, oltre quello ufficiale gestito dalla Banca d'Italia: Cais/Experian, Cinecittà2 Palazzo Experian - Via Quintavalle 68 - 00173 Roma Tel. 06.72422400;
- ❖ CRIF Viale Masini 12 - 40126 Bologna Tel. (Ufficio Privati) 051.6458900;
- ❖ C.T.C. Consorzio Tutela Credito (unico SIC solo negativo) Viale Tunisia 50 - 20124 Milano - Tel. 02.66710229-35;
- ❖ Assilea P.le E. Tarantelli 100 - 00184 Roma.

LA Federconsumatori, insieme ad altre associazioni dei consumatori hanno avviato degli accordi con i singoli SIC al fine di gestire eventuali reclami (in caso di segnalazioni errate) e procedure conciliative, ma anche di fornire le informazioni agli associati con un costo estremamente limitato. Per tale motivo è bene non affidarsi a soggetti che richiedono centinaia di euro, somme assolutamente non necessarie

IL CREDITO AL CONSUMO.

Il contratto di credito al consumo è uno strumento che può essere utile al consumatore per effettuare i propri acquisti a condizioni agevolate, pagando un prodotto o un servizio a rate e corrispondo un tasso d'interesse alla finanziaria che ha emesso il finanziamento.

Quando al consumatore è proposto l'acquisto di un prodotto o servizio pagando in "comode rate", sono fatti sottoscrivere due contratti: uno di acquisto e uno di credito al consumo con una banca o una finanziaria. E' una forma di finanziamento che sta registrando una notevole crescita in questi ultimi anni, a dimostrazione delle aumentate difficoltà delle famiglie italiane.

Il consumatore spesso firma senza rendersi conto esattamente degli impegni che assume. Con il contratto di credito al consumo egli ha autorizzato la finanziaria a pagare al venditore l'importo del bene acquistato, mentre a sua volta si è impegnato personalmente a corrispondere le rate alla finanziaria.

Il contratto, disciplinato dal legislatore, (l. 54/92. 142/92, D. Lgs 385/93, 52/96, L.108/96, L.675/96) deve avere caratteristiche di trasparenza, deve essere in forma scritta a pena di nullità, deve indicare il TAEG (Tasso effettivo annuo globale) e la descrizione del bene al cui acquisto è finalizzato, deve prevedere il diritto di recesso senza penalità per il solo consumatore.

Problemi possono sorgere quando il contratto è collegato all'acquisto di un prodotto che si rivela sgradito o difettoso, o ad un contratto lesivo dei diritti dell'acquirente. Spesso è difficile svincolarsi contemporaneamente dall'uno e dall'altro contratto: quello di acquisto e quello di credito al consumo.

In questi casi il consumatore deve *sempre* comunicare alla banca o alla finanziaria l'inadempimento dell'altro contraente, il recesso da quel contratto, la volontà di risoluzione o ogni altra vicenda contrattuale.

Trattandosi di contratti collegati, come sono nati insieme, insieme dovrebbero cadere, tanto più che il consumatore ha diritto di recedere dal contratto di credito al consumo unilateralmente e senza penalità.

Il legislatore ha previsto espressamente tale collegamento con la conseguente risoluzione di diritto del contratto di credito al consumo in caso di esercizio del diritto di recesso dal contratto di multiproprietà (art. 8 D. Lgs 427/98) e dal contratto a distanza (art. 5 o. 8 D. Lgs 185/99) e successivo aggiornamento con l'approvazione del CODICE DEL CONSUMO.

COSA SI DEVE VALUTARE NELLA SCELTA DI UN MUTUO

La prima domanda da porsi nella scelta del mutuo casa è ovviamente quanto possiamo arrivare a pagare di rata ogni mese oppure ogni semestre, considerando il mantenimento di un tenore di vita quantomeno "dignitoso". E' importante verificare se esiste la possibilità di accedere a finanziamenti agevolati, previsti dalle normative nazionali o regionali. Il mercato dei mutui casa è oggi caratterizzato da una vera e propria giungla di offerte, di prodotti diversamente combinati. E' essenziale, quantomeno, richiedere 2/3 offerte scritte presso altrettante banche locali. Le banche devono mettere a disposizione della clientela una dettagliata informativa pre-contrattuale - una sorta di preventivo - dove vengono illustrati costi (TAN, TAEG, commissioni ecc..) e condizioni del finanziamento che si va a richiedere. Da ogni banca è opportuno farsi indicare almeno un'offerta con tasso di interesse fisso ed una con tasso di interesse variabile.

Tasso fisso o variabile?

È questa la domanda più frequente. Difficile dare una risposta valida per ogni tempo. Innanzi tutto è bene comunque evitare di stipulare mutui a tasso variabile "puro", con clausole del tipo: „ la banca si ritiene libera di variare il tasso di interesse, in base alle variazioni dei tassi sul mercato. Piuttosto che il „variabile" puro è meglio senz'altro scegliere il cosiddetto "tasso indicizzato" cioè legato ad un parametro di mercato, in genere l' EURIBOR 3 o 6 mesi, facilmente verificabile (nei principali giornali economici) e non modificabile da parte della banca. In periodi di tassi bassi, come quelli attuali, si consiglia comunque di pensare anche al tasso fisso, anche se risulterà più alto rispetto a quello variabile: in questo caso le rate sono costanti dall'inizio alla fine del rimborso e non si corrono rischi. E' particolarmente adatto per chi possiede redditi da lavoro dipendente. Nei prodotti forniti dalle banche sono molto frequenti anche le forme a tasso

misto, vale a dire fisso per i primi anni e poi collegato ad un indice di riferimento. E' necessario, in questo caso, informarsi sulla differenza tra tasso d'ingresso, più basso per le prime semestralità, a tasso a regime, poiché un allettante tasso di ingresso può riservare la sgradita sorpresa di tassi di regime molto alti. Il tasso, inoltre, non dovrà essere, come spesso succede, l'unico o il principale parametro di valutazione, ma vanno considerati molti altri elementi nella scelta del mutuo, quali ad esempio le spese accessorie, la penale per estinzione anticipata, i tempi di istruttoria. Tutti elementi che, pur in presenza di un tasso d'ingresso apparentemente vantaggioso, possono nel loro insieme rendere un mutuo meno conveniente di un altro.

È NECESSARIO INOLTRE CONOSCERE.....

Il contratto e le clausole vessatorie

Spesso i contratti di mutuo sono di difficile comprensione. Questo in parte è dovuto alla necessità di utilizzare termini tecnici insostituibili: è necessario chiedere in anticipo copia del testo del contratto per una verifica e pretendere chiarezza di fronte a condizioni o clausole incomprensibili. Gli abusi talvolta subiti dai consumatori nella stipulazione di un mutuo per l'acquisto di un immobile, quali penali molto onerose in caso di rimborso anticipato, limiti alla facoltà di vendere il bene ipotecario trasferendo il mutuo a terzi, oggi possono essere combattuti anche grazie alla nuova disciplina delle clausole abusive. Qualora alcuni termini del contratto determinano uno squilibrio di diritti e obblighi a carico del consumatore, può essere sviluppata un'iniziativa legale per farne dichiarare la nullità.¹ Le associazioni a difesa dei consumatori, possono citare in giudizio gli istituti di credito che utilizzino condizioni generali di contratto abusive e chiedere al giudice che ne vieti l'uso.

- ❖ Le banche non possono chiedere ai loro clienti compensi per la consegna di documenti contenenti informazioni personali che li riguardano.

Lo ha stabilito il Garante della Privacy, nella newsletter 3-9 novembre 2003, accogliendo il ricorso di un correntista che aveva richiesto alla propria banca il rilascio di copia della documentazione di ogni operazione da lui effettuata dal 1997 in poi su due conti correnti a lui intestati. Per tutta risposta la banca aveva chiesto un compenso al proprio cliente per ricercare e produrre i documenti da essa detenuti contenenti le informazioni personali che lo riguardavano.

Le spese accessorie e le penali

Qui si possono trovare spiacevoli sorprese in termini di oneri economici: è quindi opportuno esaminare con attenzione e comparare le varie spese, le tasse sul mutuo, il

¹ Vedi Codice del Consumo

tasso di mora sui ritardi, le spese di perizia e di istruttoria, le assicurazioni più o meno imposte, con le quali la banca si garantisce contro il rischio di incendio/scoppio dell'immobile o morte del mutuatario. E' opportuno individuare nel contratto il costo per l'estinzione anticipata del mutuo. Spesso le banche - ma non tutte - richiedono una percentuale rilevante del capitale residuo, (persino superiore al 2%) per accettare che il mutuatario si liberi in anticipo del debito. Ciò può rendere assai gravoso vendere la casa prima di quanto programmato, in particolare nel caso di mutui agevolati o stipulati in base a convenzioni particolari, che non consentono il trasferimento del mutuo al nuovo acquirente.

CON LA BANCA CONVIENE RINEGOZIARE IL MUTUO

Le variazioni dei tassi di interesse che si verificano nel corso del tempo rendono opportuno rinegoziare le condizioni dei mutui. La negoziazione può essere considerata una conquista di uso generale, ma dipende dalla volontà delle parti (banca-mutuatario). Le rinegoziazioni possono essere relative solo al tasso o alla durata, ovvero comportare la chiusura del vecchio e l'apertura di un nuovo mutuo con i conseguenti costi, che devono essere attentamente valutati in relazione al vantaggio che deriva dalla diminuzione degli interessi.

Chi ha acceso un mutuo prima del novembre 2005 ha già subito un rincaro medio di quasi 50 euro mensili, indipendentemente dalla durata del prestito (10, 15 o 20 anni). I due aumenti del costo del denaro (o giugno del +0,25%) decisi dalla Bce hanno infatti aumentato dai 18 ai 20 euro mensili l'importo della rata già programmata. Ma ora, se si considera anche l'aumento di domani, nel complesso si ottiene un rincaro che equivale a quasi una rata in più.

In particolare, un mutuo casa di 150.000 euro, estinguibile in 20 anni, la cui rata a novembre veniva calcolata sulla base di 922 euro circa (tasso medio sui mutui 4,17%), con l'adeguamento previsto per metà giugno, la stessa rata arriverebbe al valore di oltre 983 euro (tasso del 4,92%), cioè 730 euro in più all'anno. Non va meglio nemmeno nel caso in cui il periodo di durata del prestito risulti inferiore, perché comunque l'impatto complessivo delle decisioni Bce sarà per le famiglie interessate di oltre 650 euro annui (651,58 euro per quello a 10 anni e 691,14 euro per quello a



Attenzione alla gestione e investimento dei propri risparmi

Banche e promotori finanziari hanno spesso offerto in questi ultimi anni ai propri clienti investimenti promettenti senza spiegare le caratteristiche del prodotto finanziario, basandosi sulla fiducia del consumatore che spesso non comprende quanto gli viene suggerito, complici pigrizia, complessità dell'affare, mancanza di trasparenza degli operatori.

Bond argentini, Cirio, Parmalat, Giacomelli, Finmatica, My Way-For You, Bipop Carire sono i titoli e le operazioni effettuate con l'intermediazione delle banche e delle finanziarie su cui stanno indagando varie Procure della Repubblica e su cui si sono già pronunciati alcuni Tribunali Civili accertando la nullità dei contratti e condannando le banche alla restituzione delle somme e degli gli interessi ed al risarcimento del danno subito dal risparmiatore.

Le associazioni dei consumatori sono attive nel fornire informazioni e tutela rispetto a queste operazioni nei confronti delle banche.

I crack finanziari di questi anni rappresentano un vero e proprio dramma sociale, perché risultano essere circa 850.000 i risparmiatori coinvolti, alcuni dei quali hanno perso i risparmi di una vita e l'ammontare delle perdite è stimato in 37 miliardi di euro.



Assemblea di risparmiatori all'auditorium della Camera di Commercio di Firenze

COSA BISOGNA SAPERE QUANDO SI ACQUISTANO PRODOTTI FINANZIARI

Queste le informazioni necessarie prima di sottoscrivere prodotti finanziari:

1. Il contratto deve essere in forma scritta a pena di nullità, una copia deve essere consegnata al cliente (art. 23 D. Lgs 58/98; sono nulle le pattuizioni di rinvio agli usi, la nullità è eccepibile solo dal cliente).
2. La banca deve fornire completa informazione al cliente sui rischi connessi alle specifiche operazioni che intende effettuare, impiegando la diligenza dell'operatore qualificato (art. 28 co. 2 Regolamento Consob n. 11522).
3. Deve essere compilato il documento sui rischi generali degli investimenti e informazioni economico finanziarie. Il cliente deve indicare il proprio obiettivo di investimento in una graduatoria da uno a cinque (da un rischio minimo ad un rischio massimo), e la propria propensione al rischio (alta, media o bassa).
4. I documenti devono essere sottoposti alla firma del cliente prima della conclusione del contratto; è una grave scorrettezza farli firmare dopo la conclusione; in caso di perdite, può comportare l'addebito di responsabilità a carico dell'intermediario finanziario.
5. Gli artt 26,27,28 e 29 del Regolamento Consob, in attuazione del D. Lgs 58/98 impongono alla banca di informare l'investitore della inadeguatezza dell'operazione e delle ragioni della sua inopportunità.
6. Ogni omessa informazione è una grave violazione di norme imperative e produce nullità e/o annullabilità dei contratti di acquisto titoli con il conseguente obbligo a carico della banca di restituire le somme affidate dall'investitore più interessi legali e, se provato, un danno causato dall'incauto investimento, il suo risarcimento.

Per valutare l'affidabilità di un emittente (la sua capacità di far fronte ai debiti assunti con l'obbligazione), ci sono alcune società specializzate nell'analisi del credito, che si occupano di dare una valutazione sintetica sulla solvibilità di un emittente. Questa valutazione avviene in maniera continua. Tale valutazione è chiamata rating.

Le società o le nazioni più affidabili e solide economicamente avranno il rating massimo, e via via questo valore andrà a scendere con aziende (o nazioni) meno solide e più a rischio di insolvenza.

Più basso è il rating, maggiore l'interesse che l'emittente è costretto a dare per le sue obbligazioni (a parità di interesse, è normale che il risparmiatore sceglierà la società con il rating migliore, ritenuta più affidabile). Questo porta le società di rating ad avere un enorme potere, e ad essere sottoposte a notevoli pressioni.

Le principali società di rating sono Standard's&Poor e Moody's.

S&P	Moody's	Descrizione
AAA	Aaa	Affidabilità massima. Paese o società di eccellente grado di affidabilità (Es. USA, Svizzera, ecc.).
AA+ AA AA-	Aa1 Aa2 Aa3	Ottima affidabilità. Paese o società considerato molto affidabile (Es. Italia).
A+ A A-	A1 A2 A3	Buona affidabilità.
BBB+ BBB BBB-	Baa1 Baa2 Baa3	Discreta affidabilità. Al disotto di questa soglia, cominciano i titoli considerati speculativi.
BB+ BB BB-	Ba1 Ba2 Ba3	Sufficiente affidabilità, ma comincia qui la zona a rischio.
B+ B B-	B1 B2 B3	Piena zona a rischio, ma anche buone opportunità di investimento. Le cedole delle società emittenti di quest'area di aggirano intorno al 10%.
CCC+ CCC CCC-	Caa	Grandissimo rischio di insolvenza. Cedole in genere oltre il 10%
C	Ca	Insolvenza. Gli interessi non vengono pagati.
D	D	Emettente in stato di fallimento. Nessun interesse, e sarà anche difficile riottenere il capitale.

ADEGUATEZZA DELL'INVESTIMENTO AI PROFILI DI RISCHIO INDICATI DAL CLIENTE. QUANDO CONVIENE FARE CAUSA PER OTTENERE LA RESTITUZIONE DELLE SOMME

Scegliere come investire i propri risparmi è sempre una cosa difficile, soprattutto in una fase di crisi dei mercati come l'attuale. Inoltre, le tipologie di prodotti finanziari offerti dalle banche sono sempre di più, e sapersi districare è sempre più difficile.

Quando in banca vengono proposti investimenti con alti rendimenti, si tratta sicuramente di investimenti rischiosi ed esiste la possibilità di perdere in parte il capitale.

L'operazione di investimento proposta dalla banca deve essere adeguata agli obiettivi di investimento e al profilo di rischio indicato dal cliente.

Un esempio di operazione inadeguata può essere quello di consigliare un investimento rischioso a lungo termine a una persona anziana priva di particolare esperienza sui mercati finanziari.

Se dal mandato conferito alla banca per l'acquisto dei titoli non risulta per iscritto che la banca abbia informato il cliente sul rischio del titolo, è possibile agire in giudizio per ottenere la condanna alla restituzione per effetto della nullità del contratto, in ogni tempo, essendo l'azione di nullità imprescrittibile.

GLI OBBLIGHI DEGLI INTERMEDIARI FINANZIARI

Gli intermediari finanziari devono:

1. Agire con diligenza, correttezza, trasparenza nell'interesse dei clienti e per l'integrità dei mercati.
2. Informare sempre adeguatamente i clienti.
3. Evitare conflitti di interessi ed agire garantendo ai clienti trasparenza ed equo trattamento.
4. Garantire una gestione sana, efficiente e prudente per salvaguardare i diritti dei clienti sui beni affidati.
5. Astenersi da operazioni non adeguate.
6. Informare il cliente delle riduzioni del patrimonio affidato.

ALCUNE SEMPLICI INDICAZIONI DA TENERE PRESENTI NELL'INVESTIMENTO DEI PROPRI RISPARMI:

- Ricordate che i promotori finanziari sono "venditori" legati ad un marchio, non sono consulenti aziendali.
- Nell'offerta di un investimento, non c'è alcun regalo! Non esistono alti rendimenti a rischio zero o a basso rischio.
- Ricordate che per alcuni titoli, sono a rischio sia il capitale che il rendimento.
- Tutte le promesse di rendimento più elevato comportano un maggiore rischio: più elevata è la promessa di rendimento, più è a rischio il capitale investito.
- Se non volete rischiare, chiedete prodotti a capitale garantito (Titoli di Stato, obbligazioni, fondi liquidità, ecc..).
- I prodotti complessi sono scarsamente comprensibili e poco trasparenti, rischiano di essere un atto di fede nella banca o nel "venditore".
- Accertatevi che la quotazione dei prodotti che acquistate sia pubblica; se potete controllane l'andamento (ai borsini della banca, sui giornali, su internet, ecc...).
- Diffidate degli strumenti derivati (*swap, option, futures*, ecc...) non sono prodotti utili ai piccoli risparmiatori.
- Ricordatevi che se acquistate prodotti emessi in valuta diversa dall'euro, correte il rischio del cambio. Se la valuta di emissione si svaluta rispetto all' euro, sono a rischio non solo il rendimento, ma anche il capitale investito.
- Prima di concludere il contratto di compravendita fatevi spiegare e fate riportare chiaramente nel contratto tutti i costi, diretti e indiretti, che dovrete sopportare durante l'investimento. I costi sono relativi a spese o commissioni, che possono avere diverse modalità di calcolo sul contratto di investimento, ma anche sul conto titoli intestato a vostro nome e sul conto corrente ad esso collegato.
- La firma deve essere apposta per ogni singolo acquisto; non firmate mai moduli in bianco e soprattutto non consegnateli al promotore o all'addetto della banca.

- Le somme previste dal contratto non devono **MAI** essere versate in contanti, o con assegni intestati al promotore o all'addetto, o in bianco. L'unica forma ammessa è l'assegno (circolare o bancario) con la clausola "non trasferibile" o il bonifico a favore dell' intermediario finanziario.
- Dovete ricevere immediatamente copia del contratto e degli altri documenti sottoscritti (conflitto di interessi, dichiarazione di rischio, operazione anomala).
- Cambiate investimento solo quando siete convinti. Per ogni compravendita di titoli pagherete una commissione.
- Fate attenzione a mediatori non autorizzati e a certe pubblicità, possono essere ingannevoli.
- Se ritenete che l' intermediario non abbia svolto bene i propri doveri, puoi fare un esposto all' ufficio reclami dell' intermediario (banca, società finanziaria, ecc...). Questo è obbligato a rispondere entro 90 giorni.

IL CONTENZIOSO CON LA BANCA

Di fronte a contenziosi con la propria banca, ferma restando la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, è possibile attivare forme di tutela meno costose che, se ben condotte, saranno di più rapida risoluzione per il cliente.

In caso di controversia

1. Cercate inizialmente la soluzione attraverso il dialogo.
2. Se l'accordo è impossibile, rivolgetevi ad una associazione di consumatori per inoltrate tempestivamente reclamo scritto all'Ufficio Reclami istituito presso ogni banca, anche per interrompere scadenze e prescrizioni. La Banca deve rispondere entro 60 giorni (90 giorni in caso di reclamo su prodotti d'investimento)
3. Pretendete dalla banca la documentazione scritta comprovante il compimento di operazioni e la stipula dei contratti.
4. Ricordate che l'Ufficio reclami ha competenze su tutta la clientela: imprese, privati, artigiani, commercianti, per qualsiasi rapporto e per qualsiasi importo; l'ufficio dovrà dare una risposta scritta entro 60 giorni.

In caso di non accoglimento del reclamo o di mancata sistemazione dell'accaduto il cliente, possibilmente tramite una associazione dei consumatori si può ricorrere per iscritto a: **Ombudsman** - Giurì bancario - Via IV Novembre, 114 - 00186 Roma mediante raccomandata A.R., specificando il contenuto della controversia ed allegando la necessaria documentazione.

L'Ombudsman bancario ha il compito di esaminare i reclami, aventi determinate caratteristiche, che non abbiano trovato accoglimento in prima istanza da parte dell'Ufficio reclami della banca interessata.

La competenza dell'Ombudsman bancario riguarda:

- ogni ricorso, presentato dal cliente (privato - imprese - commercianti - professionisti - artigiani e società), che non sia stato già portato all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale;
- questioni quantificabili in un valore non superiore a 50.000,00 €;
- controversie già sottoposte all'esame dell'ufficio reclami della banca o dell'intermediario finanziario senza che questo abbia fornito una risposta nei prescritti termini, oppure la risposta non sia stata favorevole in tutto o in parte, oppure la banca non abbia dato attuazione al reclamo accolto.

Il ricorso all'Ombudsman ha, in pratica, caratteristiche di appello nei confronti della decisione dell'Ufficio reclami della banca.

Nel caso il cliente invii il reclamo, in prima istanza, direttamente all'Ombudsman bancario questi provvederà a sanare l'irregolarità procedurale trasmettendo alla Banca il ricorso stesso.

La decisione dell'Ombudsman deve essere resa entro 90 giorni dalla ricezione della richiesta di intervento, deve essere motivata e deve essere comunicata alle parti mediante lettera raccomandata.

Sia la procedura del ricorso all'Ufficio reclami della banca sia quella dell'Ombudsman bancario sono gratuite per il cliente, salvo le spese di corrispondenza

Il consumatore si potrà rivolgere anche alla Camera di Commercio, direttamente o tramite una associazione dei consumatori, per avvalersi della apposita procedura di conciliazione.