



Camera di Commercio  
Prato

I Manuali del Consumatore

# TUTTI IN BANCA!



9ª edizione – Febbraio 2019

---

# **TUTTI IN BANCA!**

---


## **INDICE**

---


<b>1. CONOSCI MEGLIO LA TUA BANCA.....</b>	<b>3</b>
<b>2. I SERVIZI BANCARI .....</b>	<b>4</b>
2.1. IL CONTO CORRENTE	4
2.2. STRUMENTI E SERVIZI DI PAGAMENTO	5
2.3. SE SI OPERA ON LINE	7
<b>3. MUTUI E FINANZIAMENTI: COME ORIENTARSI .....</b>	<b>8</b>
3.1. IL MUTUO	8
3.2. PRESTITI E FINANZIAMENTI	9
3.3. CREDITO AL CONSUMO	12
<b>4. RISPARMIARE ED INVESTIRE IN MODO CONSAPEVOLE.....</b>	<b>13</b>
<b>5. RECLAMI E CONTROVERSIE CON LA BANCA.....</b>	<b>15</b>
<b>6. USURA, TRUFFE E FRODI .....</b>	<b>17</b>
<b>7. ALTRE INFORMAZIONI UTILI .....</b>	<b>19</b>

# 1. CONOSCI MEGLIO LA TUA BANCA

## 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.

## CONTRATTI CON LA BANCA: I NOSTRI DIRITTI

L'Unione Nazionale Consumatori, nell'ambito del progetto "Informati per decidere", pone l'attenzione sui diritti di cui godono i consumatori quando stipulano contratti con una banca. 

## 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](http://www.fgd.bcc.it)). In caso di dissesto è previsto un rimborso ai correntisti fino a Euro 103.291,38.

#### CONTO CORRENTE DI "BASE"

Non tutti sanno che per le fasce più "svantaggiate" (quelle con Isee inferiore a € 8000 e i pensionati con assegni bassi) esiste un conto corrente che, a costi estremamente ridotti, offre alcuni servizi di base.

#### 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.

#### PIGNORAMENTO DEL CONTO CORRENTE

Equitalia dal 1° luglio 2017 è confluita nell'Agenzia delle Entrate, che diventerà anche riscossore e di conseguenza avrà accesso ai dati dell'Anagrafe Tributaria e dell'Inps e potrà procedere al pignoramento del conto corrente senza richiedere autorizzazione al giudice. Il contribuente avrà 60 giorni di tempo per pagare, chiedere la rateizzazione o fare ricorso.

#### AUMENTA IL CANONE DEI CONTI CORRENTI

Consigli su come tutelarsi dall'aumento del canone dei conti correnti e su come reclamare in caso di incrementi ingiustificati.

### CONTO CORRENTE: QUALE SCEGLIERE

Come scegliere al meglio il conto corrente: alcune informazioni utili.

### CONTI DORMIENTI: LA PRESCRIZIONE INIZIA DA NOVEMBRE 2018



Il Ministero dell'economia e delle finanze ricorda che, a partire dal mese di novembre 2018, inizieranno a scadere i termini per l'esigibilità delle somme relative ai primi "conti dormienti" affluiti al Fondo Rapporto Dormienti nel novembre 2008. Si tratta di depositi di denaro, conti correnti, libretti di risparmio, ma anche azioni e obbligazioni, contenenti somme non inferiori a 100 euro e in pratica mai movimentate per 20 anni.

### **Trasferimenti di conto corrente più rapidi**

Cambiare banca con più facilità e senza sostenere nessuna spesa di chiusura non dovrebbe essere più un miraggio, grazie a un decreto legge entrato in vigore il 25 gennaio 2015. In pratica spariscono per i correntisti i costi di chiusura del conto e si riduce a un massimo di 13 giorni lavorativi il tempo per trasferire i soldi dal conto vecchio a quello nuovo. Una buona occasione per mettere a confronto i conti correnti delle varie banche e vedere se ce n'è qualcuno che può farci risparmiare.

## **2.2. STRUMENTI E SERVIZI DI PAGAMENTO**

### GUIDA ALLA SCELTA DELLA CARTA DI CREDITO

Una serie di guide per conoscere nello specifico i vari tipi di carte di pagamento.

### CAMPAGNA INFORMATIVA "PAGO SICURO"

Il Movimento Difesa del Cittadino ha lanciato la nuova campagna "Pago sicuro", un percorso alla scoperta delle principali tutele legislative e dei principali obblighi quando si effettuano transazioni senza contante. Inoltre, una sezione dedicata del sito [www.difesadelcittadino.it](http://www.difesadelcittadino.it), ospiterà ogni settimana un approfondimento sui vantaggi dell'uso della moneta elettronica o sulle situazioni in cui i cittadini possono trovarsi quando usano le proprie carte.

### 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.

### RICERCA SPORTELLI BANCOMAT

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

### NUOVE REGOLE PER PAGAMENTI E POS

Il Consiglio dei Ministri ha dato il via libera a un decreto per il recepimento in Italia della Direttiva europea che interviene sulla regolamentazione delle commissioni bancarie per i servizi POS e Bancomat con un provvedimento che stabilisce sanzioni pecuniarie fino a 30 euro per chi rifiuta i pagamenti in moneta elettronica. L'obbligo riguarda tutta l'attività di commercio, tutti gli esercenti ed i professionisti che operano a diretto contatto con il pubblico, fatta eccezione (temporaneamente) per tabaccai e benzinai. Altra novità consiste nell'obbligo, per i prestatori di servizi interbancari, di applicare commissioni di

■ importo ridotto per i pagamenti fino a 5 euro (per tutti i tipi di carte).

#### [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.

#### [MEZZI DI PAGAMENTO ELETTRONICI](#)

Indicazioni utili rivolte a coloro che effettuano transazioni commerciali utilizzando mezzi di pagamento elettronici (nella sezione "Servizi per il cittadino > Consigli utili").

#### [NUOVE TUTELE PER I PAGAMENTI TRAMITE SMARTPHONE E TABLET](#)

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

#### [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).

#### [CARTE DI CREDITO PREPAGATE](#)

Le carte di credito prepagate possono essere una valida soluzione per gestire le spese: ecco tutti i vantaggi e gli svantaggi che presentano.

#### [NESSUNA SPESA EXTRA SE SI PAGA CON CARTA DI CREDITO](#)

L'articolo 62 del Codice di Consumo sancisce il divieto assoluto di imporre nuove spese ai consumatori per i pagamenti effettuati con carta di credito.

#### **Carte di credito "dormienti"**

Da un'inchiesta è emerso che oltre il 50% 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.

#### **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**

### **HOME BANKING**

Abi Lab, il centro di ricerca e innovazione dell'Abi, ha sintetizzato in 10 punti le principali regole da seguire per operare online in modo comodo e sicuro.

### **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.

### **PAGAMENTI ONLINE: COSA È MEGLIO?**

Consigli utili sulle modalità di pagamento che i consumatori possono scegliere in caso di acquisti di beni/servizi online.

### **SMARTPHONE E TABLET, IL CONTO IN TASCA: COME RENDERLO SICURO**

Scheda pratica per gestire al meglio il conto online da smartphone e tablet.

### **HOME BANKING SENZA RISCHI**

L'Home Banking è uno strumento utile per gestire il proprio conto bancario direttamente da casa, occorre però prestare attenzione e seguire alcuni accorgimenti per evitare i rischi.

## 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.

#### [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.

#### [MUTUO IN CORSO? COME OTTENERE UN FINANZIAMENTO](#)

Guida su come ottenere un finanziamento con mutuo in corso e quali sono le soluzioni alternative.

#### [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.

#### [NUOVO FONDO GARANZIA PER I MUTUI PRIMA CASA](#)

Per conoscere meglio tutti i vantaggi dei fondi di garanzia sui mutui "prima casa", ADUC mette a disposizione degli utenti informazioni e link utili.

#### [GUIDA AL CAMBIO DEL MUTUO](#)

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



### **FOGLI DI CALCOLO PER VERIFICARE TASSI USURAI**

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

### **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.

### **COME SAPERE SE I NOSTRI MUTUI PER LA CASA SONO CORRETTI**

Plus 24, settimanale del Sole24ore, ha trattato la questione dei tassi usurai, spiegando quando diventano illegali. Il consiglio per tutti è quello di valutare bene le caratteristiche del mutuo o finanziamento che ci si appresta a richiedere, dalle rate ai tassi di interesse.

#### **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.

#### **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.

#### **Clausola di inadempimento sui mutui**

L'inadempimento per morosità scatta a partire da 18 rate di mutuo non pagate: questo il tempo necessario affinché la banca possa pignorare la casa e venderla senza passare dal giudice.

## **3.2. PRESTITI E FINANZIAMENTI**

### **FINANZIAMENTI. REGOLE BASE**

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

### **IL NUOVO PRESTITO VITALIZIO IPOTECARIO PER ULTRA 60ENNI**

Esiste la possibilità anche per gli ultra sessantenni di ottenere un prestito tramite questa nuova forma di finanziamento che prevede la conversione di parte del valore della propria casa in liquidità: in questa guida tutto ciò che c'è da sapere.

### **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.

### **CONSULENZA FINANZIARIA. PERCHÉ LA STAI PAGANDO (E NEPPURE LO SAI)?**



Guida che mostra come da lungo tempo alcuni istituti finanziari facciano pagare agli investitori il servizio di consulenza finanziaria, senza che il cliente ne sia informato.

### **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.

### **GUIDA AL CONSUMATORE**

La Guida rappresenta uno strumento di dialogo con il Consumatore-Debitore in difficoltà nel pagare i propri debiti, il quale, leggendone i contenuti, può comprendere - in un'ottica di assoluta trasparenza - le logiche con le quali il servizio di recupero e gestione dei crediti viene svolto e le più corrette e appropriate modalità con cui una Società di tutela del credito può procedere al sollecito del pagamento.

### **TRE REGOLE D'ORO CONTRO IL SOVRAINDEBITAMENTO**

Il Direttore Generale della Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio ha elencato le tre regole d'oro da seguire per evitare il sovraindebitamento.

### **RICHIESTA DI PRESTITO: TUTTI I CONSIGLI DELLA BANCA D'ITALIA**

Guida per i consumatori che desiderano chiedere un prestito.

### **ESTINZIONE ANTICIPATA DEL PRESTITO: FUNZIONAMENTO E COSTI**

Consigli su come funziona l'estinzione anticipata del prestito e sul costo di un'eventuale mora.

### ARCHIVI "CATTIVI PAGATORI": GARANTE PRIVACY A TUTELA DEI DEBITORI

Preziose regole per chi si avvicina al mondo del credito, con l'intenzione di ottenere un finanziamento per acquistare un bene o un servizio, un prestito personale, un mutuo.



### COSA SUCCEDDE SE NON SI PAGA UN FINANZIAMENTO

Non sono pochi i consumatori che si sono trovati a non poter più pagare le rate di un finanziamento. Quali sono le conseguenze? È quanto scopriremo in questa guida.



### PRESTITI FRA PARENTI STRETTI O FAMILIARI

I prestiti tra parenti stretti o tra familiari conviventi costituiscono da sempre una consolidata abitudine tra congiunti di vario grado e una rapida e valida alternativa ai prestiti bancari. Ecco come saperne di più.



### A COSA PRESTARE ATTENZIONE PRIMA DI FARE UN INVESTIMENTO?

Vademecum sulle cautele da tenere prima di effettuare un investimento.



### PRESTITI: TAEG NULLO SE NON INCLUDE COPERTURE ASSICURATIVE

Una decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario ha stabilito che quando si stipula un prestito, se i costi delle coperture assicurative non sono stati inclusi nel Taeg, è possibile ottenere la nullità del tasso d'interesse pattuito e sostituirlo con uno più favorevole.

#### **Social lending: il prestito che arriva dal basso**

Sempre più spesso si sente parlare di social lending, ma forse non tutti sanno esattamente cos'è: è un fenomeno partito dalla rete e dalla teoria della condivisione, che permette a coloro che si sono visti negare un prestito dalle banche di avere un accesso agevolato al credito. E' un sistema di finanziamento tramite il quale i privati fanno prestiti ad altri privati, con tassi più vantaggiosi e su piattaforme autorizzate e monitorate dalla Banca d'Italia.

#### **Protocollo d'intesa su correttezza e trasparenza polizze assicurative**

E' stato firmato un Protocollo d'intesa sulla correttezza e trasparenza nel collocamento delle polizze assicurative fra Associazione Bancaria Italiana (ABI), Assofin e alcune Associazioni dei consumatori, che impegna gli operatori bancari e finanziari a una maggiore trasparenza e concorrenza per le polizze assicurative accessorie ai finanziamenti. A questo accordo hanno aderito oltre 80 tra banche e intermediari finanziari.

#### **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 delle norme dell'Unione Europea che regolano il credito al consumo.

#### CODICE DI CONDOTTA NEL SETTORE DEL RECUPERO CREDITI

La guida rappresenta uno strumento di dialogo con il Consumatore-Debitore, che può comprendere le logiche con le quali il servizio di recupero e gestione dei crediti viene svolto e le modalità con cui una Società di tutela del credito può procedere al sollecito del pagamento.

#### GUIDA DEL CONSUMATORE AI SERVIZI DI TUTELA DEL CREDITO

Questa guida è un documento fondamentale per operare con trasparenza, che fornisce regole certe e condivise sulla attività di tutela del credito.

#### 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.

### PERICOLI DERIVANTI DAGLI INVESTIMENTI

Elenco di consigli su come scoprire i pericoli che si nascondono dietro gli investimenti.

### 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.

### CHE COS' È IL BAIL-IN?

Bail-in e crisi bancarie: tutto quello che c'è da sapere.

### OBBLIGAZIONI SUBORDINATE: COSA SONO E PERCHÉ SONO RISCHIOSE

Le obbligazioni subordinate sono una speciale categoria di obbligazioni il cui rimborso, nel caso di problemi finanziari per l'emittente, avviene successivamente a quello dei creditori ordinari. Un guida per conoscerle meglio

### COME E DOVE INVESTIRE NEL 2017? RISPARMI AL SICURO, ECCO COME FARE

Consigli utili su come investire al meglio i propri soldi.

### IN ALTRE PAROLE, TU E IL BAIL-IN

ABI ha creato una guida online per spiegare le novità introdotte dalle nuove regole europee sulle crisi bancarie, in vigore anche in Italia dal 1° gennaio 2016.

### I CONTI DEPOSITO

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

### GESTIRE IL PROPRIO DENARO IN MANIERA CONSAPEVOLE E INFORMATA

La Fondazione per l'Educazione Finanziaria, in collaborazione con numerose Associazioni dei consumatori, ha creato il portale online di educazione finanziaria "Cura i tuoi soldi", che avvicina i cittadini ai temi della gestione consapevole del denaro e del risparmio grazie ad un linguaggio semplice e diretto.

### PERICOLI DERIVANTI DAGLI INVESTIMENTI

Elenco di consigli su come scoprire i pericoli che si nascondono dietro gli investimenti.

### CRIPTOVALUTE: COSA SONO E COME USARLE

Guida completa su tutto ciò che riguarda le criptovalute.

### ONLINE TRADING E OPZIONI BINARIE

Il CEC fornisce alcuni consigli utili per evitare di investire i propri risparmi in siti civetta, detti così poiché utilizzano il nome di "veri" siti di trading online.

#### **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 INTERMEDIARI

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".

### CONTESTARE L'ESTRATTO CONTO DEL CONTO CORRENTE

Tutto ciò che si deve sapere su come contestare alla banca l'estratto conto, nel caso in cui non corrisponda alle spese realmente effettuate.

### DIFENDERSI DAL RECUPERO CREDITI OSSESSIONANTE

Alcuni consigli per difendersi dal recupero crediti illegittimo.

### BANCOMAT INGHIOFFE LA CARTA: NE RISPONDE LA BANCA

La Corte di Cassazione ha stabilito che, in caso di bancomat non funzionante, la banca risponde della sottrazione della carta; infatti, deve essere garantita la sicurezza del servizio da eventuali manomissioni.

### LE REGOLE DEL RECUPERO CREDITI

In questa guida dell'UNC, tutte le regole che le società di recupero crediti devono rispettare.

### CONTRATTI BANCARI: NON BASTA PIÙ LA SOLA FIRMA DEL CLIENTE

Secondo le più recenti sentenze della Cassazione, in caso di controversie, affinché un contratto bancario possa essere ritenuto valido, la banca deve produrre in giudizio non solo la copia firmata dal cliente, ma anche la prova del fatto che essa ha consegnato a quest'ultimo la propria sottoscrizione firmata.

### PHISHING: QUANDO LA BANCA RISPONDE PER DENARO SOTTRATTO AL CLIENTE

Nel caso di erogazione del servizio di home banking, la banca deve garantire uno standard di sicurezza adeguato nell'effettuazione dei pagamenti al fine di precludere l'accesso a soggetti non abilitati al sistema. Questo articolo ci aiuta

a saperne di più.

#### **PRIVACY E RECUPERO CREDITI: IL NUOVO VADEMECUM DEL GARANTE**

Ogni attività di recupero crediti deve avvenire nel rispetto della dignità personale del debitore, evitando comportamenti che ne possano ledere la riservatezza: ecco un vademecum con tutte le misure da rispettare.

#### **RECUPERO CREDITI: COSA C'È DA SAPERE**



Utile guida sulle normative di legge e condotte alle quali le società di recupero crediti devono attenersi.

#### **📄 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



### CARTA DI CREDITO CLONATA: COSE DA FARE PER NON ESSERE TRUFFATI

10 consigli utili per non farsi truffare in caso di clonazione della carta di credito.

### I DIECI COMANDAMENTI DEL CORRENTISTA

Decalogo contro l'usura bancaria.

### 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.

### CONTO ON LINE: 10 MODI PER PROTEGGERSI DALLE TRUFFE

Ecco alcuni consigli preziosi per mettere al sicuro il proprio conto corrente e proteggersi dalle truffe.

### 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.

### DIFENDERSI DALL'USURA

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

### BANCONOTE FALSE: COME RICONOSCERLE 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.

### OCCHIO ALL'USURA

Nell'ambito del progetto "Informati per decidere", l'Unione Nazionale Consumatori pone l'accento su come difendersi dall'usura, elencando i punti principali ai quali fare attenzione prima di accettare un prestito.

### TRUFFE FINANZIARIE: VADEMECUM PER I RISPARMIATORI

L'Unione Nazionale Consumatori ha ideato un vademecum rivolto ai risparmiatori, con utili consigli per riuscire ad evitare truffe e raggiri.



### PHISHING: COS'È E COME EVITARLO

Guida esaustiva sul phishing e i vari rischi connessi.

### TRUFFATO DAL PROMOTORE FINANZIARIO? PAGA LA BANCA

Se un consumatore rimane vittima della truffa di "abili" promotori finanziari che, carpendo la sua fiducia, promettono rendimenti astronomici in tempi brevi, la banca è corresponsabile per i danni arrecati al cliente, che potrà quindi chiedere un eventuale risarcimento all'istituto di credito.

### TRUFFE ON LINE SUI PRESTITI

Guida su come riconoscere le frodi più frequenti e consigli utili per difendersi da eventuali truffatori sul web.

### TRUFFE CARTE DI CREDITO: ATTENZIONE AL CODICE CVV

Guida pratica su come evitare la clonazione del codice CVV e cosa fare in caso di truffa.



### CRIPTOVALUTE: I PERICOLI E I RISCHI IN AGGUATO

Consigli pratici per conoscere le cosiddette criptovalute e su come evitare sistemi piramidali illegali che promuovono soldi facili e immediati.

#### **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.

### [RIMESSE DI DENARO, LE CONOSCI DAVVERO?](#)

10 cose da sapere sulle rimesse di denaro.

### [BANCHE SICURE: CONSIGLI UTILI PER CAPIRE SE UNA BANCA È SOLIDA](#)

Alcuni consigli utili per valutare la solidità della propria banca.

### [POLIZZE VITA DORMIENTI](#)

L'Ivass suggerisce due azioni per verificare se un familiare deceduto ha stipulato una polizza vita. Una prima strada è quella di rivolgersi al "Servizio ricerca coperture assicurative vita" dell'ANIA (Associazione nazionale delle imprese assicurazione), la seconda strada, che può essere pratica in aggiunta alla prima, è quella di rivolgersi all'intermediario assicurativo, alla banca o all'impresa di assicurazione di cui si serviva il familiare.

#### **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.

#### **Calcolo rendimenti buoni fruttiferi postali**

Sul portale Cassa depositi e prestiti tutti i possessori di BFP possono calcolarne il rendimento in modo rapido e veloce.

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

[www.po.camcom.it/servizi/consuma/index.htm](http://www.po.camcom.it/servizi/consuma/index.htm)  
[consumatori@po.camcom.it](mailto:consumatori@po.camcom.it)

Tel. 0574/612736-713-889

*Si ringrazia per la collaborazione Giulia Santanni,  
tirocinante dell'Università di Firenze*