

CHE COSA VUOL DIRE?

Home banking

Fare un bonifico, ricaricare il cellulare, comprare e vendere azioni o controllare il proprio estratto conto. Sono alcuni dei servizi on line che le banche mettono a disposizione dei propri clienti. Lo sportello virtuale è sicuramente comodo e veloce, ma quanto è sicuro? ABI Lab, il Consorzio per la Ricerca e lo Sviluppo delle Tecnologie per la Banca promosso dall'Abi, ha realizzato un insieme di soluzioni e interventi che vanno dalla guida sulla sicurezza dell'home banking, distribuita gratuitamente agli sportelli delle banche, al corso on line per imparare a "navigare sicuri", al programma, disponibile sul sito www.abilab.it, che permette di verificare se nel proprio computer ci sono virus.

Ombudsman bancario

Ha il compito di esaminare i reclami, avvenuti determinate caratteristiche, che non abbiano trovato accoglimento in prima istanza da parte dell'Ufficio reclami della banca interessata. In particolare: ogni ricorso, presentato dal cliente, che non sia stato già portato all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale, questioni quantificabili in un valore non superiore a 10.000 euro; controverse già sottoposte all'esame dell'ufficio reclami della banca 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.

Banca Etica

Nata nel 1994 dalle organizzazioni di volontariato, le banche etiche, diffuse nel mondo, sostengono il profitto e l'economia solidale, al motto di "l'intento più alto è quello di tutti". In Italia opera la Banca Etica. La trasparenza dei suoi investimenti è garantita dalla pubblicazione sul sito (www.bancaetica.com) di tutti i finanziamenti dati, a quali realtà e per quali imparti. Inoltre la Banca Etica è l'unica società italiana di fondi comuni di investimento che permette di verificare i titoli su cui si sta investendo.

LE ASSOCIAZIONI CHE ADEIRISCONO AL PROGETTO SPORTELLO DEL CONSUMATORE

ACU - ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI

via Ascarelli 7
10122 Torino
tel. 011 5069219
fax 011 5069219
codacc@acu.it

ADICONSUM

via Parra 36
15100 Alessandria
tel. 0131 253132
fax 0131 253132
adconsum@libero.it

ADOC

via Cigna 45
10152 Torino
tel. 011 4364331
fax 011 2475333
adoc@libero.it

AUSUBEF

via Supino 10
10042 Neme (TO)
tel. 011 6279720
ausubef@libero.it

ASSOCIAZIONE CONSUMATORI PIEMONTE

via S. Francesco d'Assisi 17
10122 Torino
tel. 011 4367413 - 011 4366565
fax 011 5215961
form@assocconsumatori-piemonte.it

CITTADINANZATIVA

via Della Rocca 20
10123 Torino
tel. 011 812238 - 011 8177375
fax 011 8124473
cittadinanzattiva@libero.it

CODACONS

corso Maffeioli 57
10121 Torino
tel. 011 5069219
fax 011 5069219
codaccons@libero.it

COMITATO DIFESA CONSUMATORI

via XX Settembre 42
12100 Cuneo
tel. 0171 65699
comitadifesaconsum@libero.it

FEDERCONSUMATORI

via Pedrotti 25
10152 Torino
tel. 011 285981
fax 011 2485897
federconsumatori@libero.it

LA CASA DEL CONSUMATORE

via Montecuccolo 11
10121 Torino
tel. 011 642969
fax 011 5513545
casaconsumatore@libero.it

MOVIMENTO CONSUMATORI

via San Secondo 3
10126 Torino
tel. 011 5069546
fax 011 5511414
torino@movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

via Perico 10
12100 Cuneo
tel. 0171 690373
fax 0171 690229
mdc-cuneo@libero.it

Per informazioni su e 55 sed. Sportello del Consumatore
Call Center Regione Piemonte
numero verde 800 333 441

www.regione.piemonte.it/informaconsumatori/sportello/index.htm

VA D E M E C U M 12 DEL CONSUMATORE



PER UN PUGNO DI EURO

Il consumatore e le banche



Sportello del
Consumatore

I rapporti con le banche è una questione spinosa che riguarda tutti, tanto che presso le Associazioni dei consumatori si colloca ai primi posti nella "lista nera" dei problemi che affliggono i cittadini.

È importante ricordare che la Banca è un'impresa e come tale il suo fine è il raggiungimento dell'utile. Di conseguenza ogni operazione che esegue per conto di un suo cliente (pagamenti di bollette, bonifici, carte di credito e bancomat, cambio ed emissione di assegni, acquisto titoli ecc.) deve essere remunerata. Bisogna però porre molta attenzione alle tariffe, anche perché in generale quelle applicate dalle banche italiane sono più elevate rispetto a quelle dell'area euro su operazioni simili e il correntista in Italia sborsa mediamente 182 euro all'anno per la gestione di un conto corrente, mentre in Olanda ci si ferma a 35 euro, in Inghilterra a 65, in Francia a 99 e in Spagna a 108. In passato il rendimento della liquidità depositata sul conto corrente copriva ampiamente i costi di gestione e le famiglie potevano avere anche più conti: oggi, invece, le famiglie hanno iniziato a razionalizzare. Le banche, dopo anni di crescita continua, vedono perciò diminuire il numero dei conti, perdendo una fonte di ricavo, e cercano di correre ai ripari, magari specializzandosi nell'intermediazione finanziaria, strada redditizia ma non priva di rischi, come insegnano i contenziosi aperti dopo i casi eclatanti dei titoli di Argentina, Cile e Parmalat.

La possibilità di abusi da parte degli istituti di credito è evidente, anche se le disposizioni contenute nel recente decreto Bersani e alcune iniziative prese dalle stesse banche sembrano andare nella direzione di una maggiore trasparenza e tutela del consumatore. In questo opuscolo saranno esposte queste novità, insieme ad alcuni consigli utili.

ASSESSORATO AL COMMERCIO DELLA REGIONE PIEMONTE
DIREZIONE TURISMO COMMERCIO E SPORI
Ufficio Tutela dei Consumatori
Piazza Nizza 44 - 10126 Torino
tel. 011 4321289 - fax 011 4324774
informaconsumatori@regione.piemonte.it

DEVI SAPERE CHE...



Con il Testo Unico bancario (d. lgs. n. 385 del 1993) sono stati imposti alle banche precisi obblighi informativi rispetto a tutte le condizioni relative a conti correnti e ai costi previsti di ciascun servizio offerto.

Avvisi sintetici sulle condizioni praticate per le principali operazioni devono essere obbligatoriamente messi a disposizione in ciascun locale adibito al ricevimento del pubblico (su fogli informativi asportabili e su pannelli esposti).

Regole contrattuali: i contratti fra banche e clienti, pena la nullità, devono essere redatti per scritto e devono indicare (contenuto minimo):

- il tasso di interesse;
- il prezzo e altre condizioni economiche;
- il saggio degli interessi di mora;
- le commissioni applicate;
- ogni altra spesa a carico del cliente;
- la periodicità di capitalizzazione degli interessi. Nel contratto di conto corrente deve essere stabilita la stessa periodicità nel conteggio degli interessi a favore sia della banca sia del cliente.

Aumenta la trasparenza: il cosiddetto decreto Bersani prevede l'obbligo per le banche di comunicare chiaramente qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali con un preavviso minimo di 30 giorni e secondo modalità immediatamente comprensibili. Il cliente, qualora non intenda accettare la modifica, può chiudere il conto senza spese e senza penalità entro 60 giorni, con applicazione delle condizioni precedenti. Se la banca non osserva queste norme di trasparenza, le modifiche sfavorevoli al consumatore sono inefficaci.

LA LEGGE DICE CHE...

Riferimenti normativi Decreto legislativo n. 385/1993 - Decreto legislativo n. 58/1998 - Raccomandazione CE 590/88 - Raccomandazione CE 489/97 - Legge n. 40/2007 (conversione del decreto Bersani) - Codice del Consumo (artt. 40 e ss.).

COMPORRTATI COSÌ



Prima di aprire un nuovo conto corrente, valuta attentamente le condizioni (tassi di interesse, costi dei vari servizi ecc.) applicate dalla banca che hai scelto e confrontale con altre. Leggi attentamente i contratti prima di sottoscrivere, chiarisci bene i termini e le clausole e prendi una copia di tutto ciò che firmi.

Onde ridurre i costi di gestione, limita il numero dei conti correnti. Utilizza il c/c solo per gestire la liquidità e affrontare le spese ordinarie. Convoglia eventuali altre risorse verso forme diverse di risparmio o di investimento.

Verifica sempre con attenzione l'estratto conto e, se scopri un errore, sporgi reclamo alla tua Agenzia, possibilmente per scritto, entro 60 giorni.

Esiste presso ogni banca un apposito Ufficio reclami a cui rivolgerti se non hai risolto il problema con gli addetti della tua Agenzia. L'Ufficio ha 60 giorni per risponderti (90 per i reclami relativi ai servizi di investimento).

Ricordati che, in caso di non accoglimento del reclamo, puoi ricorrere per iscritto all'Ombudsman bancario (via delle Botteghe Oscure 46 - 00186 Roma) mediante raccomandata a/r, specificando il contenuto della controversia e allegando la necessaria documentazione.

On line: se utilizzi l'home banking, installa e mantieni aggiornati il software di protezione e il sistema operativo. Per connetterti al sito della banca, scrivi direttamente l'indirizzo nella barra di navigazione. Diffida di qualunque richiesta di dati relativi a carte di pagamento, chiavi di accesso o altre informazioni personali. Controlla regolarmente le movimentazioni del tuo conto. Inosservanza di fronte a qualsiasi modifica imprevista delle impostazioni di sistema o anomalia nella richiesta di inserimento dei tuoi dati o peggioramento delle prestazioni generali del computer.

NUMERI UTILI

Di seguito trovi i numeri dei Servizi Clienti dei principali circuiti nazionali e internazionali per bloccare le carte di credito. **CARTASÌ**: 800.15.16.16 (lun-ven); **VISA**: 800.619.014; **MASTERCARD**: 800.670.866; **AMERICAN EXPRESS**: 06.72920347 (lun-ven); **CARTA DINERS**: 800.664.064

Carta di credito: firma la carta sul retro non appena la ricevi. Segnati il numero della carta e conservala in un luogo sicuro: è indispensabile per bloccarla in caso di furto. Quando la utilizzi fai attenzione di non essere osservato. Diffida di chi non ha l'apposito terminale per il pagamento bene in vista. Prima di firmare la ricevuta, controlla bene l'importo.

Oltre a conservare tutte le ricevute dei pagamenti effettuati, verifica sempre le corrispondenze sull'estratto conto. Se non trovi più la carta, bloccala immediatamente attraverso i numeri verdi (li trovi in fondo a questa pagina). Presenta denuncia ai carabinieri o alla polizia: spedisci alla banca o società emittente una raccomandata con allegata copia della denuncia.

Nel caso in cui tu intenda contestare l'estratto conto della carta di credito, devi inviare sia alla società emittente della carta sia alla banca dove hai il conto corrente una comunicazione scritta precisa e dettagliata.

Tieni conto che esiste una raccomandazione della Commissione Europea (n. 590/88) secondo la quale, nei contratti fra consumatore e banca, deve essere inserita una clausola che preveda l'azzeramento di ogni rischio a carico del titolare per uso abusivo della carta dopo la denuncia alla banca e un limite di rischio non superiore a 150 euro se l'uso abusivo è precedente la denuncia. La banca ti potrà considerare responsabile, e quindi addebitarti le somme, solo se l'uso fraudolento è derivato da una tua grave negligenza (es. hai conservato il codice segreto insieme alla carta). Tuttavia, la prova di tale circostanza è da ritenersi a carico della banca.

Ovviamente se hai dei dubbi o hai bisogno di chiarimenti, rivolgiti alle Associazioni dei consumatori o al call center regionale di cui trovi il numero sull'elenco di questo opuscolo.