



Progetto cofinanziato da

*Ministero dello Sviluppo Economico*

Regione Veneto



**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

Comitato Regionale Veneto

## PortaDiritti

Consigli utili  
per scelte consapevoli |

## Le Banche



sportello del  
consumatore

Quante volte accingendoci a sottoscrivere un contratto, ad acquistare un bene, ad usufruire di un servizio ci siamo trovati privi delle informazioni che ci servivano?

Quante volte un nostro diritto è stato leso o pregiudicato per il solo fatto che non eravamo a conoscenza della sua esistenza? Quante sono, infine, le domande che ci poniamo quotidianamente e che, troppo spesso, rimangono prive di risposta?

“**PortaDiritti**” è la collana nella quale il Movimento Consumatori ha voluto raccogliere tutte le vostre domande ed i vostri dubbi, per aiutarvi a trovare una risposta semplice e concreta.

Assicurazioni, banche, garanzie dei beni di consumo, pubblicità ingannevole, turismo, salute: questi i temi trattati.



**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

Comitato Regionale Veneto



Conoscere i propri diritti è il primo passo per poterli difendere e il **Movimento Consumatori**, nella convinzione che la prevenzione sia il miglior strumento di tutela, vi è accanto nel fornirvi tutte le notizie di cui avete bisogno per poter essere consumatori preparati e consapevoli.

Il mondo bancario è una realtà complessa e, spesso, di difficile comprensione, tra le cui maglie e regole in consumatore può sentirsi perso e disorientato.

“**PortaDiritti**” dedicato alle banche vuole essere uno strumento di informazione sulle più importanti caratteristiche dei principali servizi offerti dalla banche ai propri clienti: dal contratto di conto corrente ai servizi di investimento, dal mutuo per l’acquisto della casa al credito al consumo.



## ■ **Cos'è un conto corrente bancario?**

Si tratta del **contratto base che intercorre tra una banca ed i propri clienti**. Caratteristica dell'operazione è la creazione o la presenza di una disponibilità di denaro presso la banca che, in virtù del rapporto di conto corrente provvederà ad effettuare pagamenti e riscossioni per conto del cliente e dietro suo preciso ordine. Si perfeziona con la sottoscrizione da parte del cliente di moduli prestampati predisposti dalla banca. Per questo motivo la legge impone particolari norme sulla **trasparenza bancaria**. I contratti devono essere, quindi, redatti per iscritto, devono contenere i tassi di interesse e tutti i costi e le condizioni praticati; una **copia deve essere obbligatoriamente consegnata al cliente**. Presso i locali della banca sono **pubblicizzati** i tassi di interesse, i prezzi, le spese per le comunicazioni alla clientela e ogni altra condizione economica relativa alle operazioni e ai servizi offerti, compresi gli interessi di mora e le valute applicate per l'imputazione degli interessi. Per i finanziamenti, comunque denominati, è pubblicizzato il **tasso effettivo globale medio previsto dalla legge antiusura**. Non vale il rinvio agli usi.

## ■ **La banca può cambiare le condizioni riportate sul contratto di conto corrente dopo che l'ho sottoscritto?**

Le **variazioni in senso sfavorevole per il cliente** (diminuzione degli interessi, aumento delle spese etc.) sono possibili se sussiste un giustificato motivo, purché ciò sia previsto nel contratto con apposita clausola approvata specificamente per iscritto dal cliente. Devono essere comunicate espressamente con **preavviso minimo di 30 giorni** in forma scritta o altro supporto durevole



preventivamente accettato dal cliente, il quale ha **sessanta giorni di tempo dal ricevimento della comunicazione per recedere dal contratto** (ossia chiudere il conto corrente) senza incorrere in penalità. Le variazioni dei tassi di interesse adottate in previsione o in conseguenza di decisioni di politica monetaria riguardano contestualmente sia i tassi debitori che quelli creditori, e si applicano in modo tale da non recare pregiudizio al cliente.

### ■ Quali elementi deve contenere l'estratto conto?

Nel contratto di conto corrente la banca ha **l'obbligo di comunicazione periodica alla clientela**, tale obbligo è adempiuto mediante l'invio dell'estratto conto che deve indicare tutte le operazioni svolte nel periodo cui si riferisce, tutte le somme accreditate o addebitate ed il saldo. Devono essere, inoltre indicate le modalità di calcolo degli interessi. L'estratto conto è inviato al cliente con periodicità annuale o, a scelta, con periodicità semestrale, trimestrale o mensile. È importante ricordare che **l'estratto conto si intende approvato dal correntista se non viene contestato entro il termine di sessanta giorni dal suo ricevimento**.

### ■ Cosa significa il termine valuta?

La valuta è **il giorno dal quale iniziano a decorrere gli interessi**, attivi o passivi, relativi ad una determinata operazione. Quando effettuate un versamento la somma viene generalmente registrata sul vostro conto corrente qualche giorno dopo il versamento. La valuta, ossia il momento a partire da quale iniziano a decorrere gli interessi slitta, pertanto, di qualche giorno.



## ■ Che differenza c'è tra un assegno bancario ed un assegno circolare?

L'assegno è uno **strumento di pagamento** attraverso il quale è possibile disporre del denaro depositato sul conto corrente.

L'**assegno bancario** rappresenta un ordine incondizionato, rivolto al banchiere, di pagare a vista una determinata somma al suo possessore. Chi riceve l'assegno bancario deve, quindi, presentarlo all'incasso entro determinati termini: otto giorni dall'emissione se l'assegno è pagabile nello stesso comune in cui è stato emesso, quindici se pagabile in un comune diverso, venti giorni se l'assegno è pagabile in uno Stato diverso da quello di emissione e, infine, sessanta giorni se pagabile in un continente diverso. Se questi termini non vengono rispettati il creditore (ossia colui al quale l'assegno viene intestato o girato) perderà determinati vantaggi propri dell'assegno, come la possibilità di ottenere un protesto. Se l'assegno viene rubato o smarrito sarà necessario presentare denuncia ai Carabinieri o alla Polizia prima di chiederne l'incasso.



L'**assegno circolare** è, invece, emesso direttamente da una banca su richiesta di un cliente che versi la somma riportata dall'assegno o che abbia denaro sufficiente

sul suo conto corrente. Con l'assegno circolare la banca promette di pagare a vista una determinata somma al possessore dell'assegno, che dovrà presentarlo all'incasso entro trenta giorni dalla data di emissione altrimenti perderà la possibilità di chiederne il pagamento.

Dal 25 giugno 2008 i **trasferimenti di denaro in contanti o con libretti o titoli al portatore** sono vietati per importi superiori a **12.500 euro** (in precedenza, dal 30 aprile il limite era di 5.000 euro), salvo che sia eseguito per il tramite di banche, istituti di moneta elettronica o Poste Italiane secondo le procedure vigenti; ma se avvengono per il tramite di esercizi di **money transfer** il limite è ridotto a 2.000 euro, o a 5.000 euro se viene presentata la documentazione sulla congruità dell'operazione per l'ordinante).

Attualmente i **moduli** di assegni bancari e postali vengono rilasciati muniti della **clausola di non trasferibilità**, che è comunque **obbligatoria per i titoli emessi per importi pari o superiori a 12.500 euro**.

È obbligatorio anche indicare il nome o la ragione sociale del beneficiario. Perciò, gli assegni emessi all'ordine del traente ("a me medesimo" e simili) possono essere girati solo per l'incasso alla banca o a Poste Italiane.

Il cliente può richiedere per iscritto il **rilascio di moduli di assegni** (bancari e circolari) **senza la clausola di non trasferibilità**, pagando per ogni modulo un **bollo di 1,50 euro**.



## ■ Qual è la differenza tra una carta di credito ed un bancomat?

La **carta di credito** è una tessera magnetica personale che consente di effettuare acquisti senza l'utilizzo di denaro o di assegni. È possibile utilizzarla esclusivamente negli esercizi commerciali convenzionati. I singoli importi sono pagati direttamente dalla società che ha emesso la carta o dalla banca la quale registrerà sul conto corrente del titolare, in un'unica soluzione, la somma complessiva degli importi spesi in un determinato periodo. Il servizio **bancomat** consente, invece, al titolare di un conto corrente bancario di effettuare diverse operazioni (prelievi, acquisti, versamenti, richiesta di estratti conto, ricariche telefoniche etc.) servendosi di un'apposita carta da utilizzare presso uno degli sportelli automatici situati sull'intero territorio nazionale. È, inoltre, possibile compiere acquisti presso un esercizio commerciale convenzionato.

A differenza della carta di credito con la carta bancomat, che è una cosiddetta carta di debito, la somma utilizzata viene immediatamente prelevata dal conto corrente, in pratica equivale a pagare in contanti il giorno stesso.

## ■ Cosa accade in caso di furto o smarrimento della carta di credito o del bancomat?

Sarà necessario **recarsi immediatamente presso i Carabinieri o la Polizia per denunciare il furto o lo smarrimento** e chiedere alla propria banca di disporre il blocco della carta, per evitare che venga utilizzata abusivamente da soggetti terzi. Sul punto è intervenuta la Commissione delle Comunità Europee secondo la quale nei contratti con i consumatori dovrebbe (ma non è obbligatorio) essere inserita una clausola che preveda,



in caso di uso abusivo della carta precedentemente alla presentazione della denuncia di furto o smarrimento, un limite di rischio non superiore ad Euro 150,00. Quando sottoscrivete un contratto per il rilascio di una carta bancomat o di una carta di credito controllate, quindi, la presenza di questa clausola. È possibile conoscere la lista nominativa di punti vendita, soggetti, operazioni o sportelli segnalati per frodi o revoca di autorizzazione alla negoziazione delle carte, consultando l'archivio dell'**Ufficio centrale anti-frode dei mezzi di pagamento (UCAMP)** pubblicato sul sito del Ministero dell'Economia.

#### ■ Cosa significa pagamento mediante RID?

Il servizio RID (Rapporti Interbancari Diretti) consente una **gestione automatica dei pagamenti periodici** (come ad esempio le bollette). Il cliente sottoscrive un modulo con cui autorizza la banca ad addebitare sul proprio conto corrente gli avvisi di pagamento provenienti dal creditore. In tale modo è possibile regolare tutti i pagamenti che si ripetono ciclicamente nel tempo senza doversi recare tutte le volte presso la propria banca o senza dover impartire separati ordini di pagamento.



## ■ Cosa devo fare per usufruire di una cassetta di sicurezza?

Tale servizio bancario consiste nel mettere a disposizione del cliente una cassetta, posta in locali appositamente predisposti, in cui il cliente può riporre oggetti, documenti e qualsiasi altra cosa, purché non pericolosa. Il contratto di locazione delle cassette di sicurezza deve essere **redatto per iscritto**. All'atto della stipulazione il cliente deve depositare la propria firma, dichiarare le proprie generalità ed indicare l'indirizzo al quale devono essere inviate eventuali comunicazioni. L'individuazione della cassetta avviene mediante l'indicazione del numero e la consegna della chiave. In caso di perdita della chiave il cliente deve avvisare la banca, che provvede all'apertura forzata della cassetta ed alla sostituzione della serratura.

## ■ Quando si può parlare di credito al consumo?

Il credito al consumo consiste nel prestito (o meglio finanziamento) di una somma di denaro compresa tra Euro 155 ed Euro 30.987) in favore di un consumatore (ossia un soggetto che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale svolta). Tale somma dovrà essere restituita dal consumatore mediante il pagamento di rate. La somma finanziata non deve essere finalizzata all'acquisto o costruzione di un bene immobile (sono invece inclusi i finanziamenti per lavori di ristrutturazione). Il credito al consumo prevede particolari forme di tutela per il consumatore:

- il contratto deve avere forma scritta e deve esserne consegnata una copia al cliente;
- il contratto deve riportare l'ammontare e le finalità del finanziamento, il numero, l'importo



e la scadenza delle rate ed il tasso effettivo globale (TAEG, ossia il tasso che comprende gli interessi e tutti gli oneri da sostenere per utilizzare il credito);

- il contratto deve prevedere la possibilità di adempimento anticipato; il consumatore può in qualsiasi momento decidere di rimborsare anticipatamente la cifra ottenuta in prestito ed ha diritto, in questo caso, ad un'equa riduzione del corrispettivo;
- divieto di cessione del credito senza preventivo assenso del cliente.

### ■ **Se voglio acquistare casa ma non dispongo della somma necessaria, come mi devo comportare?**

È possibile chiedere un mutuo alla banca, che mette a disposizione del cliente una certa somma di denaro per l'acquisto dell'immobile. Il cliente si impegnerà, quindi, a restituire la somma con rate mensili maggiorate di interessi. Il mutuo può essere chiesto sino all'80% del prezzo dell'immobile e, nel caso vengano prestate idonee garanzie integrative, oltre all'ipoteca, il finanziamento può raggiungere il 100%. La banca deve mettere a disposizione del cliente tutte le informazioni necessarie per valutare costi e convenienza del mutuo offerto. Prima di concedere il mutuo la banca valuterà una serie di elementi (cosiddetta istruttoria) tra i quali le capacità economiche del cliente, le caratteristiche ed il valore dell'immobile e acquisirà una serie di documenti.



## ■ ... E se voglio estinguere anticipatamente il mutuo, o rinegoziarlo, o cambiare banca?

Dal 2007 per legge si può **estinguere anticipatamente o parzialmente senza penali il mutuo** per l'acquisto o la ristrutturazione dell'abitazione o del luogo di svolgimento della propria attività economica o professionale (purché si tratti di persone fisiche); ciò vale anche per gli immobili da costruire. Per i mutui stipulati prima del 2 febbraio o del 3 aprile 2007 i costi per l'estinzione anticipata o per il rimborso parziale anticipato sono stati ridotti secondo l'accordo raggiunto tra l'ABI e le Associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale. Le banche non possono rifiutare la rinegoziazione dei vecchi mutui nei casi in cui il cliente proponga la riduzione dell'importo della penale entro i limiti stabiliti dall'accordo sopra citato. Nei casi in cui la commissione per l'estinzione anticipata (totale o parziale) sia ancora possibile (ad es. per le seconde case), il contratto deve prevedere espressamente tale facoltà e precisare i relativi costi.

È possibile **rinegoziare** il mutuo preesistente (modificandone tipo di tasso, misura del tasso e durata, senza aumentare somma mutuata) senza commissioni, ed eventualmente anche senza atto notarile.

Si può anche chiudere il vecchio mutuo e accenderne uno nuovo mantenendo l'ipoteca originaria (se l'importo mutuato non aumenta) rivolgendosi ad un'altra banca (**mutuo di surrogazione o portabilità del mutuo**), senza commissioni e senza perdita dei benefici fiscali. Sarà necessario l'atto notarile (ma con parcelle ridotte) per la stipula del nuovo mutuo e l'autentica della dichiarazione di surroga dell'ipoteca.



Se invece è necessario aumentare il mutuo (**mutuo di sostituzione**) occorrerà una stipula notarile ex novo e potrebbero esserci penali da pagare in favore della banca originaria (ancorché ridotte in base agli accordi tra l'ABI e le Associazioni dei consumatori) e commissioni per il nuovo mutuo, così come potrebbe essere necessario estinguere la vecchia ipoteca.

Il **D.L. 27 maggio 2008 n. 93/08, in corso di conversione**, prevede nuove possibilità di **rinegoziazione** dei mutui prima casa a tasso variabile per il passaggio al tasso fisso, con applicazione dell'interesse medio 2006 sulle rate residue, con le modalità che dovranno essere definite con una convenzione tra il Ministero dell'Economia e l'ABI entro il 28 maggio 2008.

La **cancellazione dell'ipoteca** a garanzia del mutuo si estingue automaticamente alla data di avvenuta estinzione dell'obbligazione garantita. La banca deve rilasciare al debitore quietanza attestante la data di estinzione dell'obbligazione e trasmettere al conservatore la relativa comunicazione entro trenta giorni dalla stessa data senza alcun onere per il debitore, salvi i casi in cui, in presenza di un giustificato motivo, la banca comunichi alla Conservatoria che l'ipoteca permane.

Tuttavia, talvolta può essere comunque opportuno per sicurezza ricorrere ad un atto notarile di cancellazione della vecchia ipoteca (ad es. nella vendita di immobile ipotecato con nuova ipoteca a garanzia del finanziamento concesso all'acquirente).



## ■ ... E se mi trovo in momentanee difficoltà economiche?

Dal 1° gennaio 2008 è possibile chiedere la **sospensione** del pagamento delle rate del mutuo prima casa, per non più di due volte e per un massimo di 18 mesi (purché non sia iniziata l'esecuzione forzata), con la proroga della durata del mutuo e delle garanzie per un periodo uguale alla durata della sospensione; dopodiché il pagamento delle rate riprende secondo gli importi e la periodicità originariamente previsti (a meno che non vi sia stata rinegoziazione delle condizioni del contratto).

I costi delle procedure bancarie e degli onorari notarili necessari per la sospensione sono pagati dal **Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa**, istituito presso il Ministero dell'Economia, che provvede su richiesta del mutuatario, purché questi dimostri di non essere in grado di provvedere al pagamento delle rate del mutuo e degli oneri per la sospensione.

## ■ Se voglio investire i miei risparmi, quali regole trovano applicazione?

La disciplina dei servizi d'investimento, innovata dal D.Lgs. 164/2007 (attuativa della direttiva 2004/39/CE relativa ai mercati degli strumenti finanziari, c.d. **MIFID**), si ispira a dei **principi generali** cui gli operatori devono adeguarsi, ossia:

- comportarsi con **diligenza, correttezza e trasparenza**, nell'interesse degli investitori e dell'integrità del mercato;
- **acquisire le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che i clienti siano sempre adeguatamente informati**;
- usare **comunicazioni pubblicitarie, chiare e non fuorvianti**;



- disporre di risorse e procedure e controlli interni per assicurare l'**efficiente svolgimento dei servizi e delle attività**;
- adottare ogni misura ragionevole per individuare i potenziali **conflitti di interesse** con i clienti o fra i clienti e gestirli, anche con opportune misure organizzative, in modo da evitare che avvantaggino la banca o alcuni clienti a danno degli altri clienti;
- **informare** chiaramente i clienti, prima di agire per loro conto, circa la natura e/o le fonti dei **conflitti di interesse** quando, nonostante l'adozione delle misure sopra citate, non può essere certo con ragionevole certezza che il rischio di danno agli interessi del cliente sia evitato;
- svolgere una **gestione indipendente, sana e prudente** e adottare misure idonee a **salvaguardare i diritti dei clienti sui beni affidati**.

La banca deve fornire ai clienti, in forma comprensibile, in tempo utile prima di essere vincolati, su **supporto duraturo** (o tramite il proprio sito internet), le **informazioni concernenti il contratto**, affinché essi possano ragionevolmente comprendere la natura del servizio di investimento e del tipo specifico di strumenti finanziari interessati e i rischi ad essi connessi e, di conseguenza, possano prendere le decisioni in materia di investimenti in modo consapevole. Le informazioni si riferiscono, in particolare:

- all'impresa di investimento e ai relativi servizi;
- agli strumenti finanziari e alle strategie di investimento proposte, inclusi opportuni orientamenti e avvertenze sui rischi associati agli investimenti relativi a tali strumenti o a determinate strategie di investimento;
- alle sedi di esecuzione, ai costi e oneri connessi;
- ogni modifica rilevante delle suddette informazioni;



- la nuova classificazione in qualità di cliente al dettaglio, cliente professionale o controparte qualificata, nonché l'eventuale diritto a richiedere una diversa classificazione e gli eventuali limiti che ne deriverebbero in termini di tutela del cliente.

La banca raccomanda al cliente i servizi finanziari adatti al cliente, valutandone l'**adeguatezza** (e/o l'**appropriatezza**) in merito alla conoscenza ed esperienza del cliente nel settore di investimento rilevante per il tipo di strumento o di servizio, alla situazione finanziaria e a gli obiettivi di investimento.

### ■ **Che caratteristiche deve avere il contratto relativo alla prestazione di servizi di investimento?**

Innanzitutto deve essere **redatto per iscritto e una copia deve essere consegnata al cliente.**

In base al T.U.F., come modificato dal D.Lgs. 164/2007, il contratto deve, in particolare:

- specificare i servizi forniti e le loro caratteristiche, indicando il contenuto delle prestazioni dovute e delle tipologie di strumenti finanziari e di operazioni interessate;
- stabilire il periodo di efficacia e le modalità di rinnovo del contratto, nonché le modalità da adottare per le modificazioni del contratto;
- indicare le modalità attraverso cui il cliente può impartire ordini e istruzioni;
- prevedere la frequenza, il tipo e i contenuti della documentazione da fornire al cliente a rendiconto dell'attività svolta;
- indicare e disciplinare, nei rapporti di esecuzione degli ordini dei clienti, di ricezione e trasmissione di ordini, nonché di gestione di portafogli, la soglia delle perdite oltre la quale è prevista la comunicazione al cliente (riguardo



- a operazioni che possano determinare passività effettive o potenziali superiori al costo di acquisto degli strumenti finanziari);
- indicare le remunerazioni spettanti all'intermediario o i criteri oggettivi per la loro determinazione, specificando le relative modalità di percezione e, ove non diversamente comunicati, gli incentivi ricevuti;
  - indicare se e con quali modalità e contenuti in connessione con il servizio di investimento può essere prestata la consulenza in materia di investimenti;
  - indicare le altre condizioni contrattuali convenute con l'investitore per la prestazione del servizio;
  - indica le eventuali procedure di conciliazione e arbitrato per la risoluzione stragiudiziale di controversie.

I **contratti in essere** devono essere **adeguati alle norme MIFID** entro il 31 dicembre 2008.

Eventuali **ordini impartiti dai clienti telefonicamente** vengono **registrati** su nastro magnetico o su altro supporto equivalente; di quelli inoltrati dai clienti **elettronicamente** viene mantenuta evidenza.

Nei **contratti a distanza di servizi finanziari, compresi quelli assicurativi**, ai sensi degli artt. 67-bis e segg. del **Codice del Consumo**, oltre alle sopra descritte informazioni previste dalle normative di settore (Testo Unico bancario, Testo Unico finanziario e Codice delle Assicurazioni), **al consumatore** devono essere fornite tutte le condizioni contrattuali e le informazioni riguardanti il fornitore, il servizio finanziario offerto, il contratto a distanza e i diritti che ne derivano, l'esistenza o meno di eventuali procedure extragiudiziali di reclamo e di ricorso, nonché di



fondi di garanzia o di altri dispositivi di indennizzo. Ulteriori dati devono essere forniti in caso di comunicazioni telefoniche (ad es. identità del fornitore e dell'operatore, prezzo e costi del servizio ecc.). Le condizioni contrattuali e le informazioni citate devono essere comunicate in tempo utile, prima che il consumatore sia vincolato dal contratto a distanza o dall'offerta, su **supporto cartaceo o altro supporto durevole** (ove possano essere memorizzate e agevolmente recuperate e riprodotte immutate). Il supporto deve essere fornito al consumatore subito dopo la conclusione del contratto se questo è stato concluso, su richiesta del consumatore, attraverso una tecnica di comunicazione a distanza che non consente la trasmissione preventiva del supporto medesimo.

Il consumatore può **recedere dal contratto a distanza**, inviando al fornitore una comunicazione scritta con raccomandata a.r. (o con altro mezzo indicato nel contratto) nel termine di 14 giorni (di 30 giorni per le assicurazioni sulla vita e pensionistiche individuali): si tratta, quindi, di termine più favorevole rispetto a quello di **7 giorni** previsto dall'art. 30, comma VI, del T.U.F. per le **offerte fuori sede** di strumenti finanziari o di gestioni di portafogli individuali. Il termine decorre dalla data della conclusione del contratto (ma per le assicurazioni vita dal momento in cui al consumatore è stato comunicato che il contratto è stato concluso), o dalla data di ricevimento delle informazioni su supporto cartaceo o durevole, se successiva. L'efficacia del contratto è sospesa finché non è decorso il termine per il recesso. Il consumatore non è tenuto a pagare penali né a motivare il recesso; tuttavia può essere chiamato a rimborsare l'importo del



servizio effettivamente prestato dal fornitore in conformità di quanto espressamente indicato nel contratto, e se l'esecuzione è iniziata prima della scadenza del termine per il recesso su richiesta del consumatore stesso (nei contratti di assicurazione sarà trattenuta la frazione di premio per il periodo di efficacia del contratto). L'importo deve essere proporzionale all'importanza del servizio già fornito e non può essere di entità tale da costituire una penale. Il relativo pagamento deve avvenire entro 15 giorni dall'invio della comunicazione di recesso, termine nel quale dovranno essere restituiti eventuali beni o importi ricevuti dal fornitore

Tale **recesso è escluso** in molti casi, ossia:

- per i servizi finanziari (diversi dal servizio di gestione su base individuale se gli investimenti non sono già stati avviati) ove il prezzo dipende da fluttuazioni del mercato finanziario durante il periodo di recesso e non controllabili dal fornitore (tra cui operazioni di cambio, strumenti del mercato monetario, valori mobiliari – azioni, obbligazioni ecc. -, quote di fondi comuni, futures, contratti a termine su tassi di interesse ecc.);
- assicurazioni viaggio e bagagli o analoghe polizze a breve termine di durata inferiore a un mese;
- contratti interamente eseguiti da entrambe le parti su esplicita richiesta del consumatore prima del recesso, nonché ai contratti rc auto per i quali si sia verificato l'evento assicurato;
- dichiarazioni dei consumatori rilasciate davanti a un pubblico ufficiale, purché questi confermi che al consumatore sono garantiti i diritti di informazione su supporto cartaceo o durevole.



## ■ Esistono regole particolari per i “promotori di servizi finanziari”?

Sì. I promotori devono comportarsi con **diligenza, correttezza e trasparenza**, con precisi obblighi di **riservatezza**, nel rispetto delle normative e dei codici di disciplina vigenti, nonché delle norme e dei codici di disciplina della categoria dell'ente per conto del quale operano, ovvero delle procedure e dei codici interni di comportamento del soggetto abilitato che ha conferito loro l'incarico.

In particolare, sono tenuti a:

- esibire al cliente lo speciale tesserino munito di fotografia che dimostra la loro iscrizione all'apposito albo professionale e consegnare una dichiarazione della SIM presso la quale operano, sulla quale sono riportati i dati contenuti nel tesserino (al momento del primo contatto e in caso di variazioni);
- assolvere gli obblighi informativi nei confronti del cliente o del potenziale cliente in modo chiaro ed esauriente e verificare che egli abbia compreso le caratteristiche essenziali dell'operazione proposta;
- verificare l'identità del cliente o del potenziale cliente;
- rilasciare al cliente o al potenziale cliente copia dei contratti, delle disposizioni e di ogni altro atto o documento da questo sottoscritto;
- conservare per almeno 5 anni i contratti e la documentazione sottoscritti dal cliente e la corrispondenza intercorsa.

Il promotore può ricevere dal cliente o dal potenziale cliente, per la conseguente immediata trasmissione, esclusivamente:

- assegni bancari o assegni circolari intestati o girati alla SIM per conto della quale operano



ovvero al soggetto emittente degli strumenti finanziari offerti, muniti di clausola di non trasferibilità;

- ordini di bonifico e documenti simili che abbiano quale beneficiario uno dei soggetti indicati nel punto precedente;
- strumenti finanziari nominativi o all'ordine, intestati o girati a favore del soggetto che presta il servizio e attività di investimento oggetto di offerta.

Il promotore non può ricevere dal cliente o dal potenziale cliente alcuna forma di compenso ovvero di finanziamento e non può utilizzare i codici di accesso telematico ai rapporti di pertinenza del cliente o del potenziale cliente o comunque al medesimo collegati.

### ■ Come si propone reclamo alla banca?

Mediante lettera raccomandata a.r. da inviare direttamente alla banca, contenente le motivazioni del reclamo.

### ■ ... E se la risposta al reclamo è negativa o non soddisfa?

Si possono promuovere le procedure di **conciliazione** e di **arbitrato** per la risoluzione delle controversie tra gli investitori e gli intermediari per la violazione, da parte di questi ultimi, degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori.

In base al D.Lgs. 179/2007 (in attuazione della L. 262/2005 sulla tutela del risparmio) è previsto che gli investitori possono attivare la procedura di conciliazione presentando istanza, anche personalmente, alla Camera di conciliazione e arbitrato istituita presso la **Consob**.



L'istanza non può essere presentata se:

- la controversia sia già stata portata all'esame di altro organismo di conciliazione, su istanza del cliente o su istanza della banca (cui il cliente abbia aderito);
- non sia stato presentato reclamo alla banca o non siano decorsi 90 giorni dalla sua presentazione senza che la banca abbia comunicato l'esito del reclamo al cliente.

Il conciliatore, nel formulare la proposta conciliativa il conciliatore, tiene conto dei criteri di indennizzo che saranno stabiliti ai fini del giudizio arbitrale. Le parti sono comunque libere di assumere autonome determinazioni volontarie.

La procedura dovrà concludersi nel termine massimo di **60 giorni** dalla data di presentazione dell'istanza. È **gratuita** e l'eventuale **verbale di conciliazione è esente** dall'imposta di registro se di **valore inferiore a euro 25.000**.

Se la conciliazione non riesce può essere promosso **l'arbitrato**, che prevede una procedura semplificata per il riconoscimento dell'indennizzo, laddove risulti l'inadempimento della banca agli obblighi sopra descritti. Nel caso in cui il cliente non sia soddisfatto dell'indennizzo potrà rivolgersi al giudice ordinario per chiedere il risarcimento del maggior danno subito, in aggiunta all'importo già indennizzato.

In attesa dell'attivazione (con appositi regolamenti) di tali procedure, le parti possono avviare procedure di composizione extragiudiziale per la risoluzione delle controversie, anche in via telematica, ai sensi dell'art. 140 del Codice del Consumo, ovvero avvalersi della conciliazione presso le Camere di Commercio.



## ■ Esiste un Fondo di garanzia in caso di insolvenza della banca?

Con il D.Lgs. 179/2007 è stato istituito il **Fondo di garanzia per gli investitori**, destinato all'indennizzo, nei limiti delle disponibilità del Fondo, dei danni patrimoniali causati dalla violazione delle norme che disciplinano la disciplina degli intermediari (artt. 5-60ter del T.U.F.), purché la violazione sia stata accertata con sentenza passata in giudicato o con lodo non più impugnabile. È gestito dalla Consob con le risorse provenienti dalle sanzioni amministrative erogate per le suddette violazioni. L'indennizzo potrà essere liquidato secondo dei criteri da stabilirsi con regolamento attuativo dalla Consob, con previsione di un tetto massimo, detratte le somme già percepite dal danneggiato a titolo di risarcimento danno o di indennizzo a seguito delle procedure di conciliazione o di arbitrato.

