










INDICE

	Introduzione	pag 4
	Il Conto Corrente	pag 5
	L'assegno Bancario	pag 7
	La Cambiale	pag 10
	Altre Forme di Pagamento	pag 13
	Le Principali Forme di Investimento	pag 17
	<i>I Titoli di Stato</i>	pag 19
	<i>I Buoni Fruttiferi Postali</i>	pag 20
	<i>Le Obbligazioni</i>	pag 21
	<i>Le Azioni</i>	pag 22
	<i>I fondi di Investimento</i>	pag 23
	<i>Le Assicurazioni</i>	pag 24
	<i>Ho investito i miei risparmi: che diritti ho?</i>	pag 25
	Le Principali Forme di Credito	pag 26
	<i>Il Mutuo</i>	pag 26
	<i>Credito al Consumo</i>	pag 28
	Ombudsman Bancario	pag 31
	Indirizzi Associazioni	pag 34

Il progetto “**Alfabetizzazione ai servizi bancari e finanziari**” nasce dall’esigenza di fornire ai consumatori, ed in particolare alle categorie più deboli, una serie di informazioni di base per utilizzare in modo responsabile e informato, gli strumenti offerti dai servizi bancari e finanziari.

Elemento essenziale del progetto è questa “**Guida ai servizi bancari e finanziari**”, che vuole comunicare in maniera diretta con il consumatore. Scritta in un linguaggio chiaro e comprensibile, di semplice consultazione, è stata redatta con l’intento di fornire al lettore le informazioni basilari sui più diffusi strumenti bancari e finanziari, perchè li possa utilizzare in maniera consapevole. La scelta degli argomenti deriva dalla necessità di rispondere agli effettivi bisogni quotidiani del consumatore.

Punto di forza e innovazione del progetto è stata la decisione di tradurre la pubblicazione in inglese, francese, spagnolo e arabo, rendendola così comprensibile anche alle fasce di popolazione di recente immigrazione, che spesso sono le più esposte a disagi notevoli nell’utilizzo di tali servizi.

Questa azione, più in generale, è funzionale all’obiettivo delle Associazioni dei Consumatori di favorire l’integrazione sociale di questi cittadini, anche per mezzo dell’educazione al consumo. Alfabetizzazione ai servizi bancari e finanziari, pur nella specificità degli argomenti trattati, rientra in un unico e più ampio processo di formazione che, finalizzato a promuovere nei cittadini modelli di comportamento più consapevoli, li orienti nella ricerca di un mercato caratterizzato da qualità, correttezza e trasparenza.

IL CONTO CORRENTE

Il conto corrente è il contratto con cui si dà incarico alla banca di custodire i propri soldi e di compiere operazioni con il denaro depositato; **il conto corrente non serve per investire i propri risparmi**, ma semplicemente per depositare il denaro in banca e per potere usufruire di una serie di servizi.

Per aprire un conto corrente è necessario presentarsi in banca con un documento di identità e con il proprio codice fiscale (nel caso non ti sia stato ancora attribuito, devi presentarti all’Ufficio locale dell’Agenzia delle Entrate con un documento di riconoscimento; per gli stranieri, occorre passaporto o permesso di soggiorno).

Come sempre, **prima di firmare il contratto è bene leggerlo con attenzione e chiedere spiegazioni nel caso in cui qualcosa non sia chiaro.**

Grazie al conto corrente si possono effettuare acquisti e pagamenti senza la necessità di avere denaro contante utilizzando vari strumenti, tra cui:

assegni - bonifici - rid - bancomat e carte di credito

Per utilizzare i servizi che il conto corrente offre, ci si può presentare direttamente in banca, oppure si possono utilizzare gli sportelli bancomat o altre forme di accesso ai servizi, come il telefono e internet (home banking).

Quando si apre un conto corrente, bisogna sempre tenere presente dei costi che questo comporta: la banca infatti richiede il pagamento di una quota annuale e di una serie di spese e commissioni, che variano a seconda del tipo di contratto e delle operazioni compiute.

Effettivamente, sul denaro depositato in banca viene dato un piccolo tasso d'interesse annuale, ma di solito è molto basso: è per questo motivo che **il conto corrente non è una forma di investimento**.

Nel caso in cui il conto corrente vada "in rosso" (cioè dovessi diventare debitore della banca), la banca applicherà un tasso di interesse abbastanza elevato sul debito, che quindi aumenterà periodicamente.

Cos'è importante ricordare:

numero di conto corrente: ogni conto corrente è identificato da un numero.

CAB, ABI e CIN sono dati relativi alla banca (coordinate bancarie) che sono necessarie per effettuare alcune operazioni.

L'ASSEGNO BANCARIO

L'assegno è uno strumento di pagamento che consente, a chi è titolare di un conto corrente, di pagare una somma a favore di un altro soggetto senza dover utilizzare denaro contante.

Per poter utilizzare gli assegni bancari è necessario:

- 📎 essere titolari di un conto corrente presso una banca;
- 📎 aver ricevuto dalla banca, presso la quale si ha il conto, un "libretto" degli assegni;
- 📎 avere sul proprio conto una somma almeno pari a quella che si andrà ad utilizzare con l'assegno.

Gli assegni bancari sono predisposti in moduli standard, che contengono già alcuni dati:

- 📎 la denominazione di assegno bancario;
- 📎 il nome della banca che effettuerà il pagamento (ossia della banca che ha fornito il libretto);
- 📎 il luogo di pagamento;
- 📎 un codice di riconoscimento che lega l'assegno al conto corrente.

Altri dati invece devono essere scritti da chi utilizza l'assegno:

- 📎 la data ed il luogo di emissione (se viene indicata una data successiva al giorno in cui è emesso, l'assegno si dice post-datato, ma la post datazione è un illecito fiscale);
- 📎 l'importo scritto in cifre ed in lettere, indicando tutte e due le volte i decimali: ad esempio Euro 150,33 – Euro centocinquanta/33;
- 📎 il nome del beneficiario, cioè di chi riceve il pagamento;
- 📎 la firma di chi ha il conto corrente.

L'assegno presenta una serie di vantaggi, infatti consente:

- 📎 di effettuare pagamenti anche quando non si hanno sotto mano contanti, eliminando così i rischi di furti, rapine e smarrimenti;
- 📎 di effettuare pagamenti a distanza, inviando ai propri creditori assegni e non banconote;
- 📎 di trasferire ad altri la somma in essi contenuta, per mezzo di una girata.

La **“girata”** è un'ordine scritto sull'assegno. La formula usuale è **“pagate a...”**. Se voglio trasferire la cifra dell'assegno ad un'altra persona devo inserire il suo nome dopo **“pagate a...”** e firmare.

Per evitare che un assegno bancario smarrito o rubato venga utilizzato da altri, è possibile prendere alcune precauzioni:

- 📎 inserire la clausola **“non trasferibile”** scrivendolo nell'apposito spazio. In questo modo l'assegno può essere incassato solo dal beneficiario e non può essere **“girato”** ad altri;
- 📎 la sbarratura, che consiste nel tracciare due righe trasversali parallele (//) nella facciata dell'assegno: in tal modo l'assegno potrà essere pagato solo nella banca presso la quale c'è il conto.

Assegno bancario: fronte

Luogo _____ Data _____ Importo in lettere _____ Importo in cifre _____

_____ € _____

BANCA _____

Filiale _____

N. _____ A vista pagate per questo Assegno Bancario

Euro _____

all'ordine _____

C/C N. _____ (firma dell'emittente)

Assegno bancario: retro (o verso)

GIRATE

Firmare qui se si vuole incassare l'assegno
oppure
 indicare il nome della persona a cui si vuole girare l'assegno e firmare
oppure
 inserire la clausola "non trasferibile" se non è previsto l'apposito spazio

LA CAMBIALE

La cambiale è un documento che contiene una promessa o un ordine di pagamento. Nel caso della **promessa** (vaglia o pagherò cambiario) il documento contiene la promessa di chi sottoscrive la cambiale di pagare, ad una determinata scadenza, una somma di denaro. Anche l'**ordine di pagamento**, (cambiale tratta) contiene l'ordine di chi sottoscrive la cambiale di pagare una certa somma, ma in questo caso intervenire una terza persona che si fa garante del pagamento.

Bisogna fare grande attenzione quando si firma una cambiale, perché chiunque ne abbia il possesso poi potrà chiedere il pagamento della somma alla sua scadenza!

Se alla scadenza della cambiale il debitore non paga quanto dovuto, chi ha in mano la cambiale può rivolgersi ad un pubblico ufficiale e far accertare il mancato pagamento in un atto pubblico chiamato **protesto**. Questa procedura è molto grave per il debitore, perché avere un protesto rende estremamente difficile farsi concedere altri prestiti.


C'è inoltre il rischio che il creditore non soddisfatto si rivolga alle competenti autorità ed inizi una procedura che può arrivare fino al sequestro dei beni del debitore e alla loro vendita all'asta.

In presenza di un protesto, una volta che il debito è stato pagato, per cancellare il nome del debitore dal registro dei protestati, occorre rivolgersi alla Camera di Commercio e dimostrare di aver pagato il debito (ad esempio, per mezzo di una ricevuta di pagamento) oltre a tutte le spese della procedura.

I soggetti della cambiale

- Traente: colui che sottoscrive la cambiale
- Trattario: colui che si fa garante del pagamento
- Prenditore: colui che riceve il pagamento

Pagherò: fronte

	Dati della banca	Nome del beneficiario	Pagherò
	(LUOGO E DATA DI NASCITA)		€ [] (IN CIFRE)
	(SCADENZA)	<i>M</i> pag per questa cambiale	
		al _____ la somma	
		di Euro _____	
PAGARE E PRESSIONE:		NOME E INDIRIZZO DEL DEBITORE	
AGENZIA DI CREDITO			
SPORTELLO			
LOCALITÀ	PROVINCIA	N° CAP	SPORTELLO
			PROVINCIA
		CIRCA	

Pagherò: retro (o verso)

SPAZIO RISERVATO PER L'EVENTUALE APPLICAZIONE DI MARCHE

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ALTRE FORME DI PAGAMENTO

Il RID

Il Rapporto Interbancario Diretto (RID) è un servizio di addebito automatico sul conto corrente di alcuni pagamenti (ad esempio, delle bollette). L'utente deve sottoscrivere un' autorizzazione permanente di addebito con la quale autorizza la banca a procedere automaticamente ai pagamenti dal proprio conto corrente bancario per tutti quei servizi che intende pagare in questo modo.

I vantaggi del RID consistono nel fatto che viene addebitato automaticamente il giorno della scadenza, per cui non bisogna andare in banca o in posta per pagare le bollette con il contante necessario. Bisogna però fare grande attenzione agli addebiti automatici: si corre infatti il rischio di pagare più di quanto si ha sul conto e di andare "in rosso" con la conseguenza di vedersi addebitare gli interessi dalla banca. E' sempre opportuno tenere a mente anche le scadenze dei RID per evitare di trovare sul conto meno soldi di quelli che ci si aspetta di avere.

Il Bancomat

Il bancomat è una carta che viene data quando si sottoscrive un conto corrente e consente di effettuare una serie di operazioni, tra cui:

- prelevare contanti dai distributori automatici di banconote (attenzione: se prelevi contante da una banca diversa dalla tua, pagherai sul prelievo una commissione, che in Italia di solito è di 2 euro);
- effettuare pagamenti presso negozi, supermercati, ristoranti, distributori di benzina ecc.

- 📎 richiedere saldo e movimenti relativi al proprio conto corrente;
- 📎 ricaricare il proprio cellulare (solo per alcuni operatori).

La Carta di Credito

La carta di credito è un servizio a pagamento, fornita dalla banca su richiesta del titolare del conto corrente, ed ha un limite di spesa mensile entro il quale è possibile effettuare acquisti. Il limite mensile va concordato con la banca, tenendo conto che in generale più alto è il limite, più alti sono i costi che la carta di credito comporta.

Generalmente si pagano delle commissioni sugli acquisti effettuati con carta di credito, proporzionali all'importo speso.

Quasi tutte le società che forniscono carte di credito prevedono altri servizi inclusi nella quota annuale: anche in questo caso è bene leggere attentamente il contratto per sapere esattamente di quali servizi si può usufruire (spesso ci sono delle coperture assicurative comprese nel costo della carta).

Con l'uso della carta di credito tutte le spese di un mese vengono accumulate e addebitate sul conto corrente del titolare in un'unica volta, solitamente entro il giorno 15 del mese successivo.

Ci sono alcuni tipi di acquisto, ad esempio quelli su Internet, che si possono effettuare solo o preferibilmente con carta di credito.

E' però sempre bene tener conto che **non è prudente dare ad altri il proprio numero di carta di credito, perché potrebbe essere usato in maniera disonesta**: attenzione quindi a non dare i vostri dati a soggetti della cui affidabilità non siete sicuri.

In caso di furto o smarrimento del bancomat e della carta di credito occorre seguire alcune procedure per evitare che il bancomat o la carte vengano usati da altri per prelievi o spese.

Bancomat

- 📎 bloccare la carta immediatamente, telefonando al numero verde predisposto dalla banca che ha emesso la carta. L'operatore fornirà un numero di identificazione.
- 📎 fare denuncia alla polizia o ai carabinieri.
- 📎 con la denuncia ed il numero di identificazione recarsi presso la banca per confermare l'accaduto.

Facendo così, non si è più responsabili delle spese sostenute da altri ed in caso si dovrà corrispondere solo una piccola somma alla banca a titolo di rimborso per la procedura.

Per evitare l'utilizzo indebito è quanto mai utile non conservare insieme il Bancomat ed il codice PIN.

Carta di credito

Anche in questo caso occorre:

- 📎 telefonare per il blocco (come per il bancomat)
- 📎 effettuare denuncia.
- 📎 inviare entro 48 ore dall'accaduto una raccomandata alla banca dove si conferma la denuncia telefonica insieme alla copia della denuncia alle autorità.

In alcuni casi è previsto un costo aggiuntivo per la sostituzione della carta.

Un'altra forma di illecito legata a carte di credito e bancomat è quella della **"clonazione"**. Presso lo sportello bancomat viene installata da truffatori una microtelecamera ed uno speciale apparecchio che consente di "copiare" i dati della carta o addirittura di bloccarla all'interno dell'apparecchio.

Quando si preleva al bancomat:

- 📎 verificare che l'apparecchio sia intatto e funzionante, e che nessuno vi osservi mentre compiete l'operazione;
- 📎 quando digitate il codice segreto, coprite la tastiera con la mano;
- 📎 se l'apparecchio trattiene la vostra carta, se possibile telefonate per bloccarla senza allontanarvi dallo sportello.

Nei negozi:

- 📎 non affidare la carta ad altri, ma eseguire personalmente il pagamento;
- 📎 assicurarsi che la carta venga passata una sola volta nell'apparecchio preposto e comunque mai in apparecchi diversi.

LE PRINCIPALI FORME DI INVESTIMENTO

Sono riuscito a risparmiare un po' di soldi. Cosa mi conviene fare? Mi conviene tenerli disponibili sul conto corrente oppure dovrei pensare a come investirli?

Ma cosa vuol dire investire i propri soldi? Investo i miei soldi quando "compro" qualcosa (azioni, obbligazioni, titoli di stato ecc.) con l'aspettativa di guadagnare (rendimento) e accettando il fatto che questa è un'operazione che presenta dei rischi (la possibilità di perdere parte dei miei risparmi).

Il grado di rischio e di rendimento varia a seconda del tipo di investimento.

E' importante, quando si decide di investire, considerare una serie di fattori:

- 📎 Avrò presto bisogno dei miei soldi oppure posso permettermi di farne a meno per un po'?
- Quando si investe bisogna tenere in mente che i propri risparmi saranno "immobilizzati" per un certo periodo di tempo. Questo vuol dire che mi conviene investire solo se non avrò necessità di utilizzare il mio denaro per quel periodo: in caso contrario è meglio non investire.

- 📎 Mi sento di rischiare?
- Quasi tutti gli investimenti di natura finanziaria presentano un rischio, che può essere più o meno elevato a seconda del tipo di investimento.

Se posso permettermi di investire, e me la sento, devo decidere quale forma di investimento è più adatta per le mie necessità.

Di solito gli investimenti vengono proposti dalla banca: questa però non è l'unica strada.

Ci sono tantissime possibilità di investimento anche non collegate alla propria banca.


E' opportuno valutare bene le varie proposte, senza lasciarsi convincere ad investire e tenendo sempre ben presenti le proprie esigenze.


E' importante ricordarsi che, quando si prende in considerazione una proposta, si ha il diritto ad essere pienamente informati sulle caratteristiche dell'investimento: questo vuol dire che chi propone l'investimento deve spiegare in dettaglio le condizioni e, deve sempre lasciare una copia della documentazione (contratto e prospetto informativo).

E' spesso un grave errore sottoscrivere un investimento subito dopo che questo è stato spiegato a voce: è sempre opportuno prendere tempo, cercare di capire con calma e firmare solo se si è convinti della convenienza dell'investimento.

Quali informazioni bisogna chiedere?

 Quanti soldi trattengono per le commissioni?

 Quali sono i costi di gestione?

 Se dovessi avere bisogno dei miei soldi prima della scadenza prevista posso riaverli? Devo pagare qualcosa?

Quando si fa un investimento, in genere viene chiesto di dichiarare la propria **"propensione al rischio"**, ovvero quanto ci si sente di rischiare. Attenzione! Accettando un rischio alto c'è il pericolo di perdere i soldi.

E' importante dichiarare per iscritto il proprio profilo di rischio: la banca non può fare investimenti che siano contrari al profilo di rischio dell'investitore a meno che non sia stata autorizzata espressamente a farlo. **Ogni volta che un modulo fa riferimento al profilo di rischio occorre leggerlo con attenzione prima di firmarlo.**

ITITOLI DI STATO

I titoli di stato emessi dal tesoro italiano sono una forma di investimento generalmente sicura, che consente un rendimento basso ma certo.

I principali titoli di Stato italiani sono: i BOT (Buoni Ordinari del Tesoro), i BTP (Buoni del Tesoro Poliennali), i CCT (Certificati di Credito del Tesoro) ed i CTZ (Certificati del Tesoro zero coupon).

I **BOT** sono i titoli di stato più semplici: hanno una durata molto breve (al massimo un anno) e vengono rimborsati alla scadenza maggiorati di un piccolo tasso di interesse.

I **BTP** sono titoli con durata più lunga (3, 5, 10 e 30 anni) che però pagano periodicamente (di solito ogni 6 mesi) un interesse fisso all'investitore (cedola). Questo vuol dire che a scadenze prefissate viene accumulata una piccola somma di denaro. Questo tipo di investimento di solito conviene a chi prevede di non aver bisogno di liquidità per un periodo lungo.

I **CTZ** sono simili ai BOT, nel senso che non hanno cedole periodiche, e vengono rimborsati, maggiorati degli interessi, alla fine del periodo. La durata di questi titoli è di 18 o 24 mesi e hanno un rendimento prefissato.

I **CCT** invece hanno cedole periodiche, che però non sono fisse, come accade nel caso dei BTP, ma variano a seconda del rendimento dei BOT. Ogni 6 mesi, quindi, viene ricalcolato il tasso d'interesse della cedola. La durata dei CCT che puoi trovare sul mercato oggi è di circa 7 anni.

I BUONI FRUTTIFERI POSTALI

Anche i buoni fruttiferi postali (BFP) sono titoli generalmente sicuri. Hanno un tasso di interesse fisso (“buoni fruttiferi ordinari”) oppure un tasso di interesse in parte fisso ed in parte variabile (“BFP indicizzati a scadenza”).

Uno dei vantaggi di questo investimento è che può essere sottoscritto in qualunque momento (e non, come la maggior parte dei titoli di stato, in occasione di particolari scadenze) e che non presenta costi di gestione o commissioni sull'investimento.

I **BFP** ordinari hanno una durata massima di 20 anni, e possono avere forma cartacea (ti danno in mano dei titoli che rappresentano il tuo investimento) o essere registrati dalle Poste.

I BFP indicizzati hanno invece una durata massima di 7 anni.

I BFP sono indicati per chi vuole soprattutto proteggere il proprio capitale.

LE OBBLIGAZIONI

L'obbligazione è una sorta di prestito che si fa ad un soggetto (solitamente una società) a fronte della promessa da parte di quest'ultimo di restituire i soldi maggiorati di un interesse.

Esistono numerosi tipi di obbligazioni, ma in particolare si distingue fra obbligazioni con cedole (che danno un interesse periodico) e obbligazioni “zero coupon”, che vengono rimborsate alla scadenza.

E' importante valutare la durata dell'investimento: un tasso di interesse del 10% in 4 anni equivale più o meno ad un tasso di interesse del 2,5% all'anno.

Se le obbligazioni sono emesse da società private bisogna anche valutare il rischio legato al fatto che queste non siano poi più in grado di rimborsare i propri debiti (questo è il cosiddetto “rischio insolvenza”).

E' quindi opportuno scegliere con attenzione le obbligazioni da acquistare, per evitare il rischio di perdere i propri risparmi. E' meglio non investire tutto nelle obbligazioni di una singola società, ma “diversificare” l'investimento.

E' importante accertarsi che le obbligazioni siano quotate, in modo che in caso di bisogno si possano vendere.

Il rating è una valutazione sull'affidabilità dei titoli.

Bisogna sempre verificare che i titoli che si vorrebbero acquistare siano stati valutati “affidabili”.

LE AZIONI

Le azioni sono titoli che rappresentano una parte del capitale di una società e sono un classico investimento rischioso.

Il valore delle azioni segue l'andamento della società: se la società va bene, facilmente il valore delle azioni aumenterà. Se al contrario la società non va bene, la quotazione dei titoli diminuirà.

Se la società dovesse andare male fino al punto di fallire, allora si rischia di perdere anche tutto il denaro investito.

A differenza delle obbligazioni, le azioni non hanno scadenza.

Anche se l'azione aumenta di valore non dà liquidità, a meno che la società non decida di distribuire parte dei guadagni (dividendi) agli azionisti.

Il denaro investito sarà recuperato quando si deciderà di vendere le azioni: se avranno aumentato il loro valore ci sarà un guadagno, altrimenti una perdita.

E' importante accertarsi che le azioni siano quotate in Borsa, in modo che in caso di bisogno si possano vendere.

I FONDI DI INVESTIMENTO

I fondi di investimento sono dei "pacchetti" di azioni, obbligazioni, o altri titoli che vengono selezionati dai gestori (banche, società di gestione del risparmio ecc.) e poi vengono proposti ai risparmiatori.

I fondi sono composti da titoli che non provengono da uno o pochi emittenti, ma da decine di soggetti diversi, col risultato che il rendimento non sarà più legato alla singola società ma all'intero settore nel quale si è scelto di investire.

I fondi di investimento sono generalmente divisi per tipologia di titoli (azioni, obbligazioni, ecc...) e per aree geografiche (Estremo Oriente, Sud America, ecc...), settori merceologici (nuove tecnologie, moda, ecc...), profili di rischio.

Per quanto riguarda i fondi bisogna fare particolare attenzione alle commissioni sull'investimento che vengono richieste dal soggetto promotore: poiché i titoli vengono scelti e gestiti dalla società (banca, società di gestione del risparmio ecc.) sono chieste delle commissioni in genere abbastanza alte.

Il rischio segue la tipologia del fondo: un fondo azionario ad esempio sarà un investimento rischioso.

LE ASSICURAZIONI





Un altro tipo di sistema che presenta numerosi punti in comune con una forma di investimento è quello delle assicurazioni sulla vita. Questi contratti non sono esattamente “di investimento”: sono in teoria coperture previdenziali pensate per offrire una certa somma di denaro ai familiari in caso di morte dell'assicurato.

Nel caso in cui l'assicurazione giunga alla sua naturale scadenza senza il decesso dell'assicurato, l'assicurazione restituirà tutto il denaro versato, maggiorato di un certo tasso di interesse.

Le assicurazioni sulla vita prevedono una durata di solito abbastanza lunga. Esistono varie tipologie di assicurazioni: alcune richiedono solo un versamento iniziale, ma molte di esse richiedono all'assicurato una serie di versamenti che si prolungano nel tempo (ossia pagamenti periodici). In questo caso, se non si è sicuri di poter pagare il numero minimo di rate si rischia di perdere molto: nel caso in cui si avesse bisogno dei soldi versati prima della scadenza, l'assicurazione ne può trattenere una parte che può essere anche molto consistente.

HO INVESTITO I MIEI RISPARMI: CHE DIRITTI HO?

I soggetti a cui vengono affidati i risparmi hanno una serie di obblighi che la legge pone a loro carico:

-  comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza, nell'interesse dei clienti;
-  acquisire le informazioni necessarie dai clienti e operare in modo che essi siano sempre adeguatamente informati;
-  agire in modo da assicurare comunque ai clienti trasparenza ed equo trattamento;
-  svolgere una gestione indipendente, sana e prudente e adottare misure idonee a salvaguardare i diritti dei clienti sui beni affidati.

Per controllare i propri investimenti, ci si deve rivolgere al soggetto che ha investito i soldi (banca, società di gestione, ecc.) e chiedere informazioni. **La legge impone alle banche e alle società di fornire le copie della documentazione relativa agli investimenti.**

LE PRINCIPALI FORME DI CREDITO

IL MUTUO


Il mutuo è un finanziamento a lungo termine, che di solito è legato all'acquisto di un immobile (ad esempio una casa) e può essere garantito da un'ipoteca sull'immobile stesso (ossia, l'immobile serve come garanzia per il pagamento). Il mutuo consiste essenzialmente nel prestito di una somma di denaro da un soggetto ad un altro con l'impegno, da parte di chi riceve il denaro, di restituirlo con l'aggiunta di una somma a titolo di interesse. La durata è variabile, dai 5 ai 30 anni, tuttavia i mutui più diffusi hanno una durata dai 10 ai 20 anni. Generalmente il mutuo viene stipulato davanti ad un notaio, in presenza della banca e di chi richiede il mutuo. Il finanziamento dovrà essere richiesto con anticipo, poiché i tempi di erogazione variano dai 20 ai 60 giorni.


E' utile tenere conto che se si stipula un mutuo per l'acquisto di una casa si può usufruire di benefici fiscali: le informazioni vanno chieste alla banca con la quale si stipula il mutuo.

La misura degli interessi varia da mutuo a mutuo. **C'è però il divieto assoluto di imporre interessi usurari.**

Il tasso di interesse usurario viene fissato periodicamente dal Ministero del Tesoro: attualmente il tasso di usura per un mutuo sulla casa garantito da ipoteca è di circa l'8% e quindi il tasso di interesse del mutuo dovrà essere sotto questo livello.

Vi sono molte tipologie di mutui attualmente presenti sul mercato: generalmente se ne identificano tre tipi in relazione alla modalità di calcolo degli interessi.

 **Mutui a tasso fisso:** gli interessi sono calcolati sempre sulla medesima percentuale. Questa forma garantisce la certezza dell'importo degli interessi che si dovranno pagare e soprattutto tutela chi ha ricevuto il prestito nel caso i tassi dovessero crescere.

 **Mutui a tasso variabile:** l'interesse è calcolato in base ad indici che vengono aggiornati periodicamente (mensilmente, trimestralmente, semestralmente, ecc...) a cui viene aggiunta una percentuale. Questa formula fa sì che il tasso di interesse pagato segua gli andamenti del mercato, sia in alto che in basso.

Ultimamente si sono sviluppate anche **forme "miste"** in cui dopo un primo periodo a tasso fisso si potrà decidere se passare al tasso variabile o viceversa.

Un esempio pratico











Per avere un'idea di come funzionino in concreto un contratto di mutuo a tasso fisso, proviamo a fare un esempio. Immaginiamo di avere a disposizione 50.000 euro e di voler acquistare un appartamento dove abitare (prima casa) del valore di 150.000. E' necessario chiedere un mutuo di 100.000 euro: se ad esempio scegliessimo un mutuo a tasso fisso ventennale al 7% di interesse, si dovrà pagare una rata mensile di 775 euro. In questo caso, questa somma rimarrà sempre uguale, qualunque sia l'andamento futuro dei tassi.

CREDITO AL CONSUMO

A volte può essere necessario, per l'acquisto di beni di consumo o di servizi, ricorrere ad un prestito, rivolgendosi ad una banca o ad un intermediario autorizzato (società finanziaria), oppure ottenendo una suddivisione del pagamento da parte del venditore (rate).

Si tratta di un'operazione relativamente semplice, che però non deve essere affrontata in maniera superficiale per evitare problemi che possono diventare anche seri.

Il contratto di finanziamento deve essere redatto in forma scritta e deve contenere alcune informazioni fondamentali:

-  il soggetto che eroga il finanziamento (banca, società finanziaria);
-  il soggetto che riceve il finanziamento;
-  l'importo del prestito;
-  l'importo dell'eventuale acconto pagato;
-  il numero delle rate da pagare, l'importo di ciascuna rata, la periodicità (mensile, trimestrale ecc.) e la scadenza;
-  il tasso annuo nominale (TAN), cioè il tasso di interesse semplice applicato all'operazione;
-  il tasso annuo effettivo globale (TAEG) applicato all'operazione, e cioè il costo complessivo del finanziamento, che comprende sia il TAN che i costi ulteriori;
-  le finalità per cui il finanziamento è concesso;
-  eventuali condizioni aggiuntive (penali per il ritardo o per il recesso, coperture assicurative ecc.);
-  eventuali oneri aggiuntivi.

Un esempio: ho un finanziamento annuale, ad un dato tasso di interesse; in più devo pagare alla banca una somma per l'istruzione della pratica. In questo caso il costo del finanziamento sarà determinato dall'interesse e dal costo di istruzione della pratica.

All'interesse corrisponde il TAN, mentre il TAEG comprende l'interesse e il costo di apertura della pratica.

Il finanziamento può essere rimborsato con diverse modalità: fra le più diffuse ricordiamo il pagamento attraverso la banca, con addebito della rata in conto corrente (RID) oppure quello attraverso bollettini.

E' sempre opportuno fare attenzione a rispettare le scadenze perché, in caso contrario, sono previsti interessi aggiuntivi (mora) e, dopo gravi ritardi, l'obbligo di pagare le rate residue tutte insieme.

Inoltre, in caso di mancato pagamento delle rate o anche di solo ritardo, si corre il rischio di essere iscritti nell'elenco dei cattivi pagatori ed avere in futuro molte difficoltà nel caso di richiesta di altri prestiti.

E' importante sapere che in teoria non esiste alcun legame fra il contratto di finanziamento e quello per l'acquisto del bene o del servizio: se ad esempio si compra una lavatrice che non funziona, non è possibile rivalersi nei confronti della banca o della società finanziaria sospendendo i pagamenti.

Il debito va pagato comunque e semmai va poi chiesta la riparazione, la sostituzione o il rimborso al venditore.

E' sempre opportuno fare molta attenzione ai documenti che si sottoscrivono e valutare se è realmente necessario richiedere un finanziamento.

Attenzione alle agenzie di intermediazione: esistono alcuni soggetti che spesso operano in maniera poco corretta e che non concedono direttamente finanziamenti, ma sono semplici intermediari. Chiaramente questi servizi “di assistenza” hanno un costo e spesso tali spese sono richieste, anche se la ricerca del prestito non dovesse andare a buon fine. Occorre pertanto fare molta attenzione a coloro che promettono concessione di prestiti e ricordare che spesso è più facile ed economico cercare un finanziamento da soli.

OMBUDSMAN BANCARIO

L'Ombudsman Bancario è un organo costituito dall'associazione bancaria (Associazione Bancaria Italiana) per risolvere gratuitamente le controversie tra le banche ed i propri clienti, ma solo nel caso in cui questi ultimi siano consumatori (l'Ombudsman non risolve ad esempio le liti fra banche e società).

Tutti i consumatori, in caso di controversia con la propria banca, possono rivolgersi all'Ombudsman, ma solo in presenza di alcune condizioni:

- 📎 si deve essere un semplice consumatore;
- 📎 la controversia non deve superare i 10 mila euro (5.164,57 per questioni sorte prima del 1 gennaio 2002);
- 📎 il consumatore non si è già rivolto al tribunale o al giudice di pace;
- 📎 il consumatore abbia già sporto reclamo alla banca, ma quest'ultima
 - abbia respinto il reclamo;
 - abbia accolto solo in parte le richieste;
 - non abbia risposto nei 60 giorni previsti;
 - se, nonostante abbia accolto il reclamo, non sia veramente intervenuta.

Attenzione: per dimostrare che il reclamo è stato effettuato è necessario presentarlo per mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno (A/R), oppure anche allo sportello, ma facendosi dare dall'addetto una ricevuta di avvenuto reclamo.

In presenza di queste condizioni ci si può rivolgere all'Ombudsman: l'indirizzo a cui inviare le proprie richieste, per mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno, è

Ombudsman – Giurì bancario

Via IV Novembre, 114 – 00187 Roma – fax 06-6767400

e-mail: segreteria@ombudsmanbancario.it

Nella richiesta va descritto come si è svolta la vicenda e vanno allegati in copia tutti i documenti necessari ad identificare il caso ed a fornire notizie utili per la risoluzione della controversia.

Non sono previste spese procedurali: le uniche spese che l'utente deve sostenere sono quelle postali per l'invio della documentazione.

Entro 120 giorni l'Ombudsman è tenuto a pronunciare la propria decisione, che ha valore vincolante per la Banca.

La decisione verrà trasmessa ad entrambe le parti per mezzo di raccomandata A/R.

Se la banca non si conforma a quanto deciso dall'Ombudsman Bancario, quest'autorità darà alla banca un termine per provvedere: se anche questo termine trascorre senza che la banca abbia fatto quanto ordinato, allora l'Ombudsman renderà noto l'accaduto, facendo pubblicare la notizia sulla stampa, a spese della stessa banca inadempiente.

L'Ombudsman non ha poteri coercitivi (cioè, non può sostituirsi alla banca e disporre i risarcimenti), quindi è la banca che deve eseguire le decisioni: il ruolo dell'Ombudsman è comunque importante perché la procedura non è costosa, e le banche hanno comunque un certo interesse a conservare il proprio buon nome, quindi la decisioni dell'autorità tendono ad essere considerate con attenzione.

Sell'intervento dell'Ombudsman non è positivo o non risolve la questione, l'utente potrà rivolgersi in seguito all'Autorità Giudiziaria, iniziando una causa ordinaria.

INDIRIZZI ASSOCIAZIONI



ADICONSUM

Viale Fulvio Testi, 42 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)
Tel. 02.244.262.92 - Fax 02.244.262.93
e-mail: adiconsum_lombardia@cisl.it



Movimento Difesa del Cittadino - Lombardia
Sede Regionale: Via Cesare Cesariano, 10 - 20154 Milano
Tel. e Fax 02.890.553.96
e-mail: mdc@legambiente.org - www.mdc.it



CONFCONSUMATORI

Via De Amicis, 17 - 20123 Milano
Tel. 02.832.418.93 - Fax 02.581.041.62
e-mail: milano@confconsumatori.it

Progetto cofinanziato dal Ministero delle attività Produttive



Regione Lombardia

Commercio, Fiere e Mercati



MOVIMENTO CONSUMATORI

Via Cesare Cesariano, 10 - 20154 Milano
Tel. 02.318.011.68 - Fax 02.349.374.00
www.movimentoconsumatori.it
e-mail: milano@movimentoconsumatori.it



BRANDX COMUNICAZIONE