

GUIDA ALLA BANCA



GUIDA ALLA BANCA

© 2021 Altroconsumo Edizioni S.r.l.
Via Valassina 22 – 20159 Milano

© 2014 Altroconsumo Edizioni S.r.l.
A cura di Andrea Missaglia

ISBN 978-88-99780-56-2

Coordinamento editoriale: Sonia Basili
Testi tecnici: Anna Vizzari
Redazione: Chiara Olivero
Copertina e impaginazione: Sara Cattaneo

Tutti i diritti di traduzione, riproduzione,
memorizzazione elettronica e adattamento totale o parziale,
con qualsiasi mezzo, sono riservati per tutti i paesi

Le pubblicazioni di ALTROCONSUMO

Per consultare il catalogo completo dei nostri libri vai su
> altroconsumo.it/inpratica

Per conoscere tutte le nostre attività e pubblicazioni vai su
> altroconsumo.it/chisiamo

GUIDA ALLA BANCA



AVVISO PER GLI UTENTI

Cliccando sui link dei siti indicati nel testo potrebbe aprirsi una finestra di “Avviso di protezione”. In tal caso si potrà proseguire nella navigazione, poiché i link sono stati controllati prima della pubblicazione della guida.

AVVERTENZA

La nostra missione è tutelare i tuoi diritti di consumatore, fornendoti gli strumenti utili a difenderti e a farti valere in ogni contesto della vita quotidiana. Ci impegniamo ogni giorno, cercando di offrirti un’informazione corretta, completa e sempre aggiornata al momento in cui scriviamo.

Tutto, però, è in continua evoluzione e, quando prenderai in mano questa guida, qualcosa potrebbe essere cambiato.

Per stare al passo con gli argomenti che ti interessano, non dimenticare di consultare le nostre riviste e di collegarti al sito **www.altroconsumo.it**. Qui potrai sempre trovare le ultime news e sapere quando sarà disponibile una nuova edizione di questa guida.

Sommario

Introduzione.....	<u>9</u>
-------------------	----------

Capitolo 1 – Il conto corrente

La scelta del conto corrente	<u>12</u>
I contratti a distanza.....	<u>27</u>
Gli assegni.....	<u>29</u>
Cambiare valuta	<u>30</u>
Le cassette di sicurezza.....	<u>32</u>
La tassazione del conto corrente.....	<u>34</u>

Capitolo 2 – Carte & co.

La carta di credito	<u>35</u>
Le carte revolving	<u>38</u>
Il bonifico bancario	<u>38</u>
I bonifici istantanei e i bonifici parlanti	<u>39</u>
Le carte prepagate.....	<u>41</u>

Le carte di debito.....	<u>42</u>
La sicurezza delle carte.....	<u>44</u>
Il contactless e i pagamenti online	<u>44</u>
Pagare multe, tasse e altri servizi della PA.....	<u>46</u>
Pagare le bollette	<u>47</u>
I nuovi operatori del Fintech.....	<u>49</u>

Capitolo 3 – Mutui, prestiti e altri finanziamenti

Il mutuo	<u>54</u>
Il prestito personale.....	<u>74</u>
Il credito al consumo.....	<u>78</u>
Il prestito contro la cessione del quinto dello stipendio o della pensione	<u>81</u>
Il prestito ipotecario vitalizio	<u>84</u>
La fideiussione	<u>86</u>

Capitolo 4 – Come far fruttare il proprio denaro

Il libretto di risparmio.....	<u>93</u>
Il conto di deposito	<u>94</u>
I buoni postali	<u>95</u>
Il contratto di intermediazione finanziaria.....	<u>96</u>
Le obbligazioni.....	<u>102</u>
I certificati di deposito.....	<u>108</u>
Le azioni.....	<u>108</u>
Il trading online	<u>110</u>
I fondi comuni	<u>110</u>
Le gestioni patrimoniali	<u>115</u>
Le polizze <i>unit linked</i> e <i>index linked</i>	<u>117</u>

Capitolo 5 – Reclamare

Reclamare con la banca	<u>119</u>
L'Arbitro Bancario Finanziario	<u>120</u>
L'Arbitro per le Controversie Finanziarie.....	<u>125</u>

La conciliazione paritetica.....	<u>127</u>
Interviene il Giudice.....	<u>129</u>
Il Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi	<u>130</u>
Il Fondo Nazionale di Garanzia per gli Investimenti	<u>131</u>

Appendice – Modelli di lettera

Modelli da 1 a 17.....	<u>133</u>
Indice analitico	<u>155</u>
Indice dei modelli.....	<u>158</u>

Introduzione

In questa guida parliamo di banca, ma non solo. Nel mercato finanziario ci sono diversi operatori che svolgono attività bancaria e finanziaria: banche, finanziarie, mediatori, istituti di pagamento, altri intermediari.

L'attività bancaria ha mille sfaccettature: offre servizi di pagamento (carte, bonifici, addebiti ecc.), concede finanziamenti e mutui, gestisce il risparmio facendo consulenza finanziaria.

Il mercato bancario è un mercato vario con un certo livello di concorrenza da far giocare a vantaggio dei clienti. Offre diverse soluzioni, tutte comparabili e noi possiamo usare due leve complementari a nostro favore: il confronto e la mobilità. Significa che occorre sempre confrontare per fare la scelta più corretta possibile e significa anche che periodicamente è sempre bene confrontare nuovamente il proprio prodotto con gli altri presenti sul mercato ed eventualmente, se conviene, cambiare. Le leggi degli ultimi anni cercano proprio di facilitare queste due strade: il diritto del cliente a ottenere l'informativa precontrattuale per fare confronti corretti e il diritto dei clienti a cambiare rapidamente e senza costi aggiuntivi.

Nelle pagine di questa guida scopriremo che questi due principi sono presenti nel settore dei mutui, in quello dei conti correnti, nel credito al consumo; ci sono esempi virtuosi e altri meno. La nostra guida vi aiuterà a essere consapevoli dei vostri diritti, a fare scelte corrette, a cambiare se serve e in caso di problemi a protestare per difendere i vostri interessi.

1

Il conto corrente

Il conto corrente è un indispensabile strumento bancario che consente di gestire con semplicità e in totale sicurezza i propri risparmi, oltre che le operazioni di versamento e di pagamento. I conti correnti, sia che si utilizzino in agenzia, sia online, ti permettono, non solo di effettuare numerose operazioni, come per esempio il prelievo e il versamento di denaro, l'invio e la ricezione di bonifici, l'accredito dello stipendio o la domiciliazione delle utenze domestiche, ma anche di disporre di vari strumenti per gestire i pagamenti.

Le banche offrono diverse tipologie di conti correnti, con caratteristiche e servizi diversi. Scegliere la formula più vantaggiosa e in linea con le proprie esigenze e abitudini di consumo richiede un'attenta valutazione non solo dei costi ma anche dei servizi offerti.

Si possono avere informazioni sui conti presenti sul mercato, cercando in agenzia o online sui siti delle banche, i foglietti informativi dei conti previsti dalla Legge sulla trasparenza, che tra le altre cose prevede l'indicazione proprio nei foglietti di indicatori sintetici di costo del conto corrente per profili tipo di correntista.

Confrontare i vari conti corrente e capire quale fa al caso nostro è un'attività che richiede molto tempo ma con il servizio online di comparazione di Altroconsumo è tutto più semplice: si possono confrontare gratuitamente i migliori conti correnti bancari e postali e scegliere senza esitazione quello più conveniente.

La scelta del conto corrente

La fase più importante è quella della scelta del conto corrente migliore. Si tratta della cosiddetta fase precontrattuale. Per legge tutte le banche devono mettere a disposizione del cliente in agenzia e sui loro siti online la documentazione di trasparenza, che include:

- il FID, ossia il documento informativo sulle spese un documento uguale per tutte le banche dell'Unione europea che riporta i costi più importanti di un conto corrente e gli indicatori del costo del conto corrente (ICC) definiti sulla base di profili tipo di correntista indicati da Banca d'Italia (giovani famiglie, con operatività sul conto bassa, media o alta, pensionati con operatività sul conto media o alta);
- il foglietto informativo del conto che dettaglia tutte le condizioni del conto corrente;
- il foglietto informativo dei servizi accessori del conto che dettaglia le condizioni economiche dei servizi legati al conto corrente (carte di debito, carte di credito, altre disposizioni di pagamento).

Tutti questi documenti sono continuamente aggiornati dalla banca e sono datati. Di certo avere la possibilità di conoscere gli ICC per profili tipo di correntista dà una mano nel confronto. L'importante è individuare il profilo tipo più vicino al nostro. Se abbiamo già un conto corrente aperto sarà più facile capire che tipo di operazioni facciamo in un anno e quante (vedi più avanti). Per confronti più personalizzati Altroconsumo vi dà una mano con il suo servizio di comparazione online (per saperne di più vedi il riquadro nella pagina a fianco).

L'apertura del conto

Prima della sottoscrizione del contratto, l'aspirante correntista ha diritto di ricevere gratuitamente, su sua richiesta, una copia completa del testo contrattuale idonea per la stipula o, sempre a sua scelta, un documento di sintesi che riporta in maniera personalizzata (ovvero adatta al livello di cultura finanziaria del soggetto al quale si rivolge) le condizioni economiche contenute nel foglio informativo.

Giunti finalmente all'atto dell'apertura del conto corrente, l'impiegato addetto farà una fotocopia di un nostro documento di identità e del codice fiscale e ci farà sottoscrivere il contratto di conto corrente che deve essere stipulato per iscritto (o in forma elettronica con l'impiego della firma digitale, uno strumento ancora poco diffuso tra il pubblico), a pena di nullità. Una copia deve obbligatoriamente essere consegnata al correntista.

Il servizio di comparazione di Altroconsumo

Sul nostro sito al link www.altroconsumo.it/soldi/conti-correnti, troverai il nostro comparatore che analizza e compara le offerte di più di 400 conti correnti. Ti permette di individuare il conto corrente che fa per te: quello, cioè, che ti consente di ottenere il massimo risparmio fra tutti quelli presenti sul mercato, in base al tuo profilo stimato di utilizzo. Il risultato finale comprende oltre a tutti costi, gli eventuali interessi maturati e tutte le imposizioni fiscali: si tratta quindi esattamente della cifra esatta che spenderai se sceglierai il conto indicato dal nostro selettore. Descrivi che tipo di correntista sei compilando i nostri input; potrai anche scegliere un conto totalmente online, e uno da usare solo in filiale o uno che abbina operazioni fisiche all'home banking. Inoltre ci sono anche i conti per i giovani e quelli per pensionati. La classifica risulta di default in base al costo totale annuo ma potrai anche farla in base alla qualità, usando il nostro indicatore di qualità su base 100 calcolato come media della valutazione tecnica del prodotto e della soddisfazione degli utenti.

In caso di apertura online i documenti di riconoscimento saranno spediti in modalità telematica ed il riconoscimento può avvenire anche a distanza con una videochiamata. Nel contratto devono essere riportate tutte le condizioni contrattuali riferite sia agli interessi sia alle commissioni applicabili, che devono essere indicate dettagliatamente.

Nel caso siano indicati tassi di interesse o commissioni più sfavorevoli di quelli pubblicizzati nei fogli informativi, le clausole contrattuali sono nulle e la nullità può essere fatta valere solo dal cliente. Se il contratto di conto corrente è stipulato al di fuori di una agenzia bancaria, il cliente, prima della firma, deve ricevere il foglio informativo del conto corrente proposto contenente anche i dati del soggetto (dipendente o promotore finanziario) che lo ha materialmente presentato, nonché una copia cartacea del documento sui principali diritti del cliente e la relativa guida. In questo caso il cliente ha diritto a recedere dal contratto entro 14 giorni dalla conclusione.

Giacenze, fido e scoperto

Un conto corrente prevede per forza una giacenza cioè una certa somma di denaro versata dal correntista oppure accreditata periodicamente con lo stipendio o la pensione e quindi utilizzabile per pagamenti o prelievi. Sulle

giacenze, sempre più spesso non sono riconosciuti interessi attivi oppure sono prossimi allo zero. Inoltre, è dovuta anche una ritenuta fiscale del 26% e quindi i tassi netti sulle giacenze sono davvero ridicoli. Per questo motivo non si deve mai lasciare troppa liquidità sul conto corrente; non è un prodotto di investimento, meglio veicolare i capitali su altri strumenti finanziari, per esempio un conto di deposito (vedi il paragrafo dedicato a **[pagina 94](#)**).

D'altra parte, può anche accadere che le giacenze non siano sufficienti a coprire le operazioni addebitate sul conto corrente; ma si può andare in rosso, attraverso uno scoperto di conto. Le banche tradizionalmente danno questa possibilità, si tratta di un piccolo finanziamento che dura qualche giorno fino all'arrivo dello stipendio. Questa operazione non è gratuita. Ovviamente per il rosso si pagano degli interessi per i giorni di scoperto. E inoltre la banca prevede anche una spesa chiamata "Commissione di istruttoria veloce" (CIV), che viene applicata ogni qualvolta c'è uno scoperto, però solo se lo scoperto dura più di 7 giorni consecutivi ed è di ammontare superiore ai 500 euro (questa esclusione vale solo una volta a trimestre). Inoltre, non viene applicata quando lo scoperto è determinato dal pagamento di servizi offerti dalla stessa banca, per esempio per l'estratto conto della carta di credito della banca o del mutuo stipulato con la stessa banca. I tassi passivi e le commissioni rendono lo scoperto molto caro. Per questo motivo se si prevede di poter andare più volte in rosso, al momento dell'apertura del conto corrente o, successivamente, si può sottoscrivere un fido, un'apertura di credito in conto corrente, cioè un contratto di prestito con cui la banca mette a disposizione del correntista una somma di denaro che può usare in aggiunta alla sua giacenza di conto per fare operazioni di versamento o pagamento. Per questa somma è prevista una commissione per l'affidamento pari a massimo il 2% annuo del fido (per esempio per un fido di 2.000 euro la commissione annua sarà di 40 euro). Questa commissione si paga anche se il fido non viene usato. Per ogni utilizzo sono poi dovuti degli interessi passivi che sono applicati sugli utilizzi e per i giorni di utilizzo; questi interessi sono di solito più bassi di quelli applicati allo scoperto.

Si possono anche fare utilizzi superiori al fido, i cosiddetti "utilizzi extra-fido", e in questo caso valgono le regole esposte sopra per lo scoperto; si pagheranno interessi più alti e ci sarà da pagare la commissione di istruttoria veloce.

Le modifiche contrattuali

Il conto corrente è un contratto a tempo indeterminato, visto che resta in vigore fino a eventuale recesso da parte del cliente o della banca e, in base a quanto disposto dall'art. 118 del TUB (Testo Unico Bancario), le condi-

zioni contrattuali del conto corrente possono essere modificate dalla banca qualora sussista un giustificato motivo.

Per fare ciò, però, la banca deve avere espressamente previsto tale facoltà nel contratto di conto corrente sottoscritto dal cliente e la relativa clausola deve essere sottoscritta specificamente.

Ogni modifica unilaterale delle condizioni contrattuali deve inoltre essere comunicata espressamente al cliente evidenziando chiaramente la formula: "Proposta di modifica unilaterale del contratto". La proposta deve essere recapitata al correntista almeno 60 giorni prima dell'entrata in vigore delle nuove condizioni mediante lettera o altro supporto durevole previamente accettato dal cliente (per esempio email o sezione apposita dell'home banking) e non può essere addebitato al correntista alcun costo per il suo invio.

La proposta di modifica si considera approvata tacitamente qualora il cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la sua data di decorrenza. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate. Le variazioni contrattuali per le quali non sia stata osservata questa procedura sono inefficaci se sfavorevoli per il cliente.

Inoltre, le variazioni dei tassi di interesse conseguenti a decisioni di politica monetaria (per esempio aumento del tasso di mercato della BCE - Banca Centrale Europea) devono riguardare contestualmente sia i tassi debitori (pretesi dalla banca su fido e scoperto) sia quelli creditori (pagati ai correntisti sulle giacenze), e devono applicarsi con modalità tali da non recare pregiudizio al cliente. Quest'ultima disposizione è rimasta però lettera morta: per aggirarla è bastato non motivare più gli aumenti dei tassi passivi in base alle decisioni di politica monetaria assunte dalla Banca Centrale Europea e addurre diverse motivazioni (aumento dei costi operativi, mutate condizioni di mercato ecc.).

Aspetti a cui porre attenzione sono il giustificato motivo della modifica e l'introduzione di nuove clausole. Infatti la modifica unilaterale deve avere un giustificato motivo ben dettagliato nella comunicazione data al cliente in modo che possa capire se l'aumento proposto è congruo o meno rispetto al motivo addotto. Altro aspetto, la procedura di tacito assenso, prevista dall'articolo 118 del TUB, non può essere usata per introdurre nuove clausole, ma solo per modificare clausole esistenti. Per introdurre nuove clausole bisogna farle accettare per iscritto dal correntista con una nuova firma del contratto stesso.

Quanto detto dimostra come anche il conto corrente migliori cambi nel tempo e che quindi è sempre bene almeno una volta all'anno mettere in confronto il nostro conto con altri nuovi prodotti presenti sul mercato. Dall'ultima indagine di Banca d'Italia sul costo dei conti correnti risulta che quelli aperti da almeno 10 anni costano il doppio di quelli aperti negli ultimi due anni.

Gli estratti conto e le altre comunicazioni periodiche

L'art. 119 del TUB prevede che la banca invii l'estratto conto con periodicità almeno annuale o, a scelta del cliente, con periodicità semestrale, trimestrale o mensile. Almeno una volta all'anno la banca deve inoltre fornire *“una comunicazione completa e chiara in merito allo svolgimento del rapporto”*. Detta comunicazione è costituita dal cosiddetto “documento di sintesi”, nel quale sono indicate le condizioni contrattuali del rapporto di conto corrente riportando in grassetto le disposizioni mutate nell'ultimo anno.

Fate attenzione: si tratta di una comunicazione riassuntiva a posteriori. Se volete recedere ottenendo l'applicazione delle condizioni contrattuali precedenti, dovete farlo entro i 60 giorni dalla ricezione della proposta di modifica contrattuale. Quando ricevete il documento di sintesi è troppo tardi.

Il contratto può escludere l'obbligo di inviare le comunicazioni periodiche per i rapporti che non registrano movimenti da oltre un anno e presentano un saldo creditore non superiore a 2.500 euro; in ogni caso, per l'invio di dette comunicazioni la banca non può addebitare costi superiori al rimborso delle spese sopportate per il loro invio (nessun costo in caso di invio per email). L'estratto conto e il documento di sintesi inviati per la scadenza del 31 dicembre di ciascun anno hanno in allegato anche un “Riepilogo delle spese”, un documento previsto dalle norme di trasparenza di Banca d'Italia e che riporta:

- tutte le spese sostenute dal consumatore nell'anno, differenziate per tipologia e numerosità;
- il costo totale delle spese e il numero totale di operazioni fatte nell'anno;
- in caso di rosso di conto corrente il tasso di interesse debitore applicato e l'importo totale degli interessi addebitati nell'anno;
- il tasso di interesse applicato alle giacenze del conto e l'importo totale degli interessi maturati nel periodo di riferimento.

Insomma, si ottiene così un costo totale del rapporto a cui è da aggiungere l'imposta di bollo di 34,20 euro che la banca addebita nel caso in cui la giacenza media di ogni periodo superi i 5.000 euro. Inoltre, il documento aiuta anche a capire che tipo di operazioni si fanno sul conto corrente e con che frequenza: stiamo parlando di bonifici, addebiti diretti, prelievi di contante atm ecc.

Tutte informazioni importanti da usare per capire che tipo di profilo di correntista si ha e quante operazioni si fanno in un anno. Con queste informazioni si possono compilare gli input del servizio di comparazione di Altroconsumo per trovare i prodotti più convenienti. E sapendo il numero di operazioni complessive che si fanno in un anno si può anche individuare sui foglietti informativi e i FID delle banche il profilo tipo di correntista più simile al nostro e il suo costo totale (ICC) e quindi fare confronti.

Leggere l'estratto conto

Si tratta di un documento che arriva periodicamente dalla banca (una volta al mese o al trimestre di solito) e che indica le operazioni fatte nel periodo di riferimento, gli addebiti e gli accrediti e le spese richieste dalla banca. Nel documento sono indicati anche il saldo iniziale e il saldo finale, gli interessi riconosciuti sulle giacenze e le spese e gli interessi applicati sul rosso di conto corrente, fido o scoperto. Su indicazione del cliente l'estratto conto può essere inviato cartaceo a domicilio oppure online. In questo caso si troverà alla cadenza prescelta nella sezione "Documenti" del proprio home banking. Un estratto conto periodico si compone di tre parti: l'elenco dei movimenti, il riassunto. Analizziamoli singolarmente.

Elenco dei movimenti

Riporta i movimenti in entrata e in uscita del periodo e si compone di 5 colonne. L'elenco movimenti inizia con il saldo iniziale e si chiude con due parziali, il Totale entrate e il Totale uscite. Sommando al saldo iniziale registrato come prima

Movimenti in entrata e in uscita effettuati sul conto					
LA BANCA HA REGISTRATO SUL CONTO IN DATA (CONTABILE) 1	CON DECORRENZA DEGLI INTERESSI DALLA DATA (VALUTA) 2	CON CAUS. ABI	LA SEGUENTE OPERAZIONE 3	PER UNA USCITA DI 4	PER UNA ENTRATA DI 5
30/01/2021			SALDO INIZIALE		4.947,60
01/03/2021	30/02/2021	18	Competenze su c/c		2,04
02/04/2021	02/04/2021	26	Vostro bonifico	1.077,00	
14/04/2021	14/04/2021	83	Sottoscrizione titoli e/o Fondi comuni	120,00	
16/04/2021	14/04/2021	05	Prelievo Bancomat del 14.04 ore 10:30	300,00	
05/05/2021	02/05/2021	43	Pagamento PagoBancomat	51,20	
05/05/2021	04/05/2021	43	Pagamento PagoBancomat	97,20	
06/05/2021	03/05/2021	43	Pagamento PagoBancomat	191,10	

Movimenti sul conto corrente

1. È la data di quando è stata effettivamente registrata l'operazione sul conto.
2. È la data a partire dalla quale partono gli interessi per le operazioni in entrata (accrediti) e non si producono più per le operazioni in uscita (addebiti).
3. È la colonna in cui è riportata una descrizione dettagliata dell'operazione registrata.
4. È l'ammontare addebitato sul conto per un'operazione in uscita (per esempio bonifico in uscita, pagamenti ecc.).
5. È l'ammontare accreditato sul conto per un'operazione in entrata (per esempio l'accredito dello stipendio o un assegno versato).

voce dell'estratto conto il totale delle entrate e sottraendo il totale delle uscite, si ottiene il saldo finale. In questo modo potrete sapere se nel corso del periodo avete aumentato o diminuito le giacenze sul vostro conto corrente. Il saldo finale viene poi riportato nell'estratto conto del periodo successivo come saldo iniziale.

Riassunto scalare

Per calcolare gli interessi sulle giacenze di conto. L'elenco si compone di 4 colonne. Alla fine del riassunto scalare si tirano le somme.

- **Saldo liquido o disponibile finale** È la somma finale del conto corrente che può essere utilizzata (operazioni fatte a fine periodo, come versamenti di assegni o accrediti di bonifici, impiegano alcuni giorni per essere disponibili per il correntista).
- **Saldo contabile finale** È la somma delle operazioni registrate sul conto fino a un certo momento.

Conto scalare con data valuta

VALUTA	SALDI PER VALUTA	GIORNI	NUMERI DEBITORI	NUMERI CREDITORI
30/12/2020	+ 4.947,60			

ELENCO OPERAZIONI CON VALUTA ANTERGATA

DATA	VALUTA	MOV. DARE	MOV. AVERE	DESCRIZIONE OPERAZIONI
01/01/2021	30/12/2020		2,04	Competenze su c/c
VALUTA	SALDI PER VALUTA	GIORNI	NUMERI DEBITORI	NUMERI CREDITORI
30/12/2020	+ 4.949,64	2	0,00	9.899,28
02/01/2021	+ 3.775,44	1	0,00	3.775,44
03/01/2021	+ 4.949,64	1	0,00	3.233,14
04/01/2021	+ 3.424,24	1	0,00	6.226,28
05/01/2021	+ 3.233,14	2	0,00	9.060,42
07/01/2021	+ 3.113,14	3	0,00	5.517,74

Movimento scalare

1. È la data a iniziare dalla quale partono gli interessi per le operazioni in entrata (accrediti) e non si producono più per le operazioni in uscita (addebiti).
2. In questa colonna è indicata, alla data valuta indicata nella colonna precedente, la somma delle operazioni in entrata e in uscita.
3. È il numero di giorni per i quali è rimasto il saldo valuta della colonna precedente.
4. Possono essere debitori o creditori. Sono dati dal prodotto di giorni e saldi per valuta. Se il saldo è positivo si tratta di numeri creditori, se negativo si hanno numeri debitori.

Gli interessi, le spese e gli altri costi prodotti sul conto

DESCRIZIONE DELLE COMPETENZE	USCITE	ENTRATE
1 - Interessi netti a favore del cliente 1		1,35 €
2 - Interessi a carico del cliente (*) 2	0,00 €	
3 - Spese 3	0,00 €	
TOTALE 4	0,00 €	1,35 €

Riepilogo competenze

1. In questa sezione si trovano gli interessi applicati sulle somme a credito.
2. In questa sezione vengono evidenziati gli interessi applicati sulle somme a debito e dunque per utilizzi oltre alle disponibilità di conto usando o no un fido.
3. Se il conto è a pacchetto ci sarà un certo numero di operazioni gratuite. Per quelle a pagamento verrà indicato il numero e il costo unitario e complessivo.
Se il conto è in rosso sono da pagare anche le spese per l'operazione di scoperto. In particolar modo per i conti affidati sono stati introdotte delle commissioni sull'importo affidato che non possono superare lo 0,5% a trimestre. Per i conti non affidati ci sono, se dovute, le spese di istruttoria veloce.
4. Totale (sbilancio o bilancio competenze) dato da Interessi netti a favore del cliente, meno spese di tenuta conto, meno interessi passivi, meno altre spese.

Riepilogo competenze

È la parte finale dell'estratto conto e viene consegnata solo con l'estratto conto relativo al 31 dicembre di ogni anno. Riporta le voci come da documento seguente. La sezione contiene tutti gli elementi che permettono di effettuare il calcolo della differenza tra gli interessi attivi, sulle giacenze di conto, e quelli passivi, maturati sul rosso di conto corrente, le spese di tenuta conto nel periodo di riferimento dell'estratto conto ed eventuali commissioni.

Tra le commissioni, se il conto è in rosso, ci sono anche le spese sull'importo affidato (applicate ai conti che prevedono un fido) oppure le commissioni di istruttoria veloce per i conti senza filo.

La differenza può originare uno sbilancio o bilancio di competenze. Se si ha uno sbilancio di competenze viene addebitato sul conto e decurta il saldo liquido/contabile finale. Se si ha un bilancio di competenze viene accreditato sul conto e dunque aggiunto al saldo liquido/contabile finale.

La cointestazione del conto

Il conto si dice "cointestato" se due (o più) persone possiedono un conto corrente in comune: tutti gli intestatari sono "padroni", a pieno titolo, del conto. L'operazione non è difficile e non costa nulla: al momento dell'apertura del

conto bisogna chiedere la cointestazione; voi e il vostro “cointestatario” dovrete firmare il contratto, dare il numero di codice fiscale e presentare la carta di identità (o un documento di riconoscimento come il passaporto). Stessa cosa si può fare online. Ricordatevi che le banche non accettano di trasformare un conto da “individuale” a cointestato (e viceversa). Di fronte a una richiesta di questo genere, la banca vi chiederà di chiudere il conto e aprirne un altro che potrà essere cointestato. Il saldo del conto cointestato, anche ai fini successori, si presume di proprietà di tutti i cointestatari in parti uguali (50% per ciascuno se sono in due, 1/3 se sono in tre ecc.).

Un capitolo importante è quello relativo alle firme. Nel momento in cui decidete di cointestare il vostro conto corrente vi troverete a dover scegliere tra due possibilità: “a firme congiunte” o a “firme disgiunte”. Cosa significa? Nel primo caso, sono sempre necessarie le firme di entrambi i cointestatari per qualsiasi operazione; nel secondo caso, invece, i cointestatari sono autonomi. Per esempio, se si tratta di due coniugi, il marito potrà firmare assegni e compiere qualsiasi altro movimento bancario senza bisogno dell'autorizzazione della moglie. Ricordatevi però che, anche nel caso in cui si scelga di operare a firme disgiunte, per chiudere il conto sarà ordinariamente necessaria la firma di entrambi i cointestatari. La scelta di operare a firme disgiunte può essere revocata in ogni momento da ciascun cointestatario inviando alla banca una lettera raccomandata nella quale si chiede di non dare più corso agli ordini sottoscritti dagli altri: dal momento in cui la banca riceverà detta comunicazione, darà esecuzione solo agli ordini che presentano la firma di tutti i cointestatari.

La delega

La delega può essere una buona soluzione quando il titolare di un conto non vuole cointestarlo ma ha la necessità di far compiere alcune operazioni (versamenti, prelievi, pagamenti) a un'altra persona.

Per delegare la persona prescelta a operare sul proprio conto corrente (o anche sul proprio deposito titoli) è necessario presentarsi alla filiale della banca insieme al delegato munito di documento di identità e di codice fiscale e firmare i moduli richiesti. A quel punto la persona delegata potrà operare con la firma che avrà depositato. Con la firma depositata in banca, il delegato può emettere assegni, versare contanti o titoli, prelevare, ritirare il libretto degli assegni, disporre dei bonifici, sempre a nome e per conto dell'intestatario ma non può, per esempio, chiudere il conto. Insomma è possibile operare sulle giacenze di conto ma ci sono delle attività che può fare solo l'intestatario del conto, come appunto la chiusura del rapporto. La delega può essere revocata mediante semplice comunicazione alla banca e si estingue automaticamente con la morte del soggetto che l'ha conferita.

Anatocismo: la produzione di interessi sugli interessi

Può essere una cosa positiva quando riguarda gli interessi sulle giacenze di conto ma invece è negativa quando si è in rosso o si sta usando una carta revolving. Un argomento spinoso, su cui il legislatore si è molto speso in questi anni.

Dal 1 gennaio 2014 c'è il divieto di anatocismo. Molte banche però hanno fatto orecchie da mercante, complice anche la mancanza di una delibera del CICR (comitato interministeriale per il credito e il risparmio). Nel corso degli ultimi anni per questo motivo i reclami su questo aspetto sono cresciuti.

Dal 1 ottobre 2016 è in vigore la nuova disciplina (delibera CICR, Comitato interministeriale per il credito e il risparmio n.343 del 3 agosto 2016) che ha riconfermato il divieto di anatocismo per gli interessi passivi. Quindi se si è in rosso sul conto corrente non si dovranno più pagare gli interessi sugli interessi.

Bisogna precisare che il divieto di anatocismo (cioè la produzione di interessi su interessi) vale solo per gli interessi passivi. Per gli interessi attivi su conto corrente o conto deposito, l'anatocismo è ancora possibile. Inoltre, le nuove regole non si applicano solo ai conti correnti, ma anche ad altri contratti bancari come mutui, finanziamenti, affidamenti, aperture di credito. Nelle operazioni bancarie, gli interessi sul rosso o sul debito non possono produrre ulteriori interessi, salvo quelli di mora (gli interessi, cioè, calcolati quando si è in ritardo con un pagamento verso la banca). In sostanza con la nuova disciplina viene confermato il divieto assoluto di anatocismo già presente nel testo unico bancario D. Lgs. 385/93 dal 2014.

Per quanto riguarda i conti correnti, il calcolo degli interessi passivi e attivi deve avvenire nello stesso momento e non deve essere inferiore all'anno. Il calcolo verrà effettuato quindi il 31 dicembre di ogni anno o, in caso di chiusura del conto, al termine del rapporto.

Gli interessi passivi conteggiati il 31 dicembre di ogni anno sono da pagare il 1 marzo dell'anno successivo a quello in cui sono maturati. Almeno 30 giorni prima del pagamento deve essere inviata dalla banca una comunicazione al cliente. Il contratto può prevedere termini diversi solo se più favorevoli al cliente.

Ecco un esempio. Ipotizziamo uno scoperto di 500 euro per un anno con conteggio degli interessi ogni 3 mesi a un tasso passivo del 15%.

Con la vecchia normativa. Il costo totale degli interessi debitori su 4 trimestri sarebbe stato di 79,32 euro. Le banche, infatti, calcolavano i tassi passivi ogni tre mesi e questi interessi si sommavano ogni volta al debito con ulteriore calcolo di interessi (l'anatocismo, appunto).

Con la nuova normativa. Il conteggio avverrà il 31 dicembre di ogni anno e, considerando il nostro esempio, il totale sarà pari a 75 euro.

Come pagare gli interessi? Il 1 marzo di ogni anno, gli interessi possono essere pagati con addebito sul conto o in altro modo (con assegno, bonifico, in contanti allo sportello). Il cliente può anche autorizzare preventivamente l'addebito degli interessi sul proprio conto corrente ogni 1 marzo. L'autorizzazione può essere revocata in qualsiasi momento prima dell'addebito. Dopo il 1 marzo gli interessi diventano "capitale" e su questi possono essere calcolati nuovi interessi. Per esempio, se si è in rosso di 500 euro per un anno e si devono pagare alla banca interessi per 75 euro, dopo il 1 marzo, se non sono stati ancora pagati, questi si sommano ai 500 euro. Gli interessi successivi saranno calcolati così su 575 euro. Se il cliente non paga o non autorizza l'addebito in conto, diventa inadempiente determinando i presupposti per l'applicazione anche degli interessi di mora.

Anche su questo ha indagato l'Antitrust. Infatti alcune banche avrebbero effettuato pratiche aggressive e quindi scorrette nei confronti dei clienti "obbligandoli" a firmare un'autorizzazione preventiva di addebito sul conto corrente.

La chiusura del conto corrente

Dal 2006, grazie al primo decreto Bersani che ha modificato l'art. 118 del TUB, il cliente ha sempre la facoltà di recedere dal contratto senza penalità e senza spese di chiusura.

Il Ministero dello Sviluppo Economico è poi intervenuto con una propria circolare chiarendo che, in occasione della chiusura del conto corrente, non possono essere addebitate neppure le commissioni di trasferimento titoli: per questo tipo di servizio la banca può solo chiedere il rimborso delle spese strettamente necessarie all'operazione di trasferimento.

Anche la Banca d'Italia è intervenuta imponendo di inserire nel contratto i tempi massimi necessari a concludere tutte le operazioni conseguenti alla richiesta di chiusura del conto: se la banca va oltre il termine stabilito dal contratto, è possibile chiedere il rimborso di tutte le spese addebitate dopo lo spirare di detto termine e persino il risarcimento del danno (da provare, però, nel suo preciso ammontare).

Ormai dal 2017 esistono regole sulla portabilità del conto corrente e dei conti di pagamento che prevedono una procedura semplice e rapida per il trasferimento dei servizi di pagamento e della giacenza del conto e quindi la sua chiusura. Per farlo occorre firmare nella nuova banca un modulo di autorizzazione al trasferimento di pagamenti e giacenza dalla vecchia banca. L'iter di trasferimento, giacenza inclusa, deve concludersi entro 12 giorni lavorativi dalla data in cui il correntista ha firmato il modulo di autorizzazione nella nuova banca per avviare la portabilità. Peccato ci siano ancora tante lungaggini. Ma cosa fare se dopo i canonici 12 giorni il conto non è ancora stato trasferito?

La legge prevede che in questi casi spetti al correntista un indennizzo (senza alcuna prova del danno) pari a una cifra fissa di 40 euro cui si aggiunge una somma variabile data dal prodotto della giacenza del conto da trasferire nel momento della richiesta, dei giorni di ritardo e del tasso massimo ai fini dell'usura in vigore al momento della richiesta di portabilità.

Per chiedere l'indennizzo basta inviare reclamo per iscritto alla banca. La banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento della lettera; se non lo fa o dà una risposta non soddisfacente si può fare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ne parleremo più avanti). È bene richiedere il calcolo alla chiusura definitiva del vecchio conto, o, se non è stata chiesta la chiusura, quando sono stati trasferiti i servizi di pagamento.

Attenzione perché in caso di deposito titoli la portabilità non vale. La banca non procederà alla chiusura se c'è un conto titoli abbinato al conto corrente di cui si chiede la portabilità, perché manca ancora un decreto del Ministero dell'Economia che disciplini modalità e tempi per il trasferimento del conto titoli. Dunque bisogna chiedere la portabilità dei servizi di pagamento sul conto nella nuova banca (che deve avvenire in 12 giorni lavorativi dalla richiesta) quindi si deve procedere all'apertura di un conto titoli nella nuova banca abbinato al nuovo conto corrente. Si deve tornare nella vecchia banca e qui fare richiesta di chiusura del conto titoli e del conto corrente. Prima della chiusura del deposito i titoli saranno trasferiti nel conto titoli aperto nella nuova banca (e i tempi purtroppo possono essere lunghi). Solo dopo il trasferimento ci sarà la chiusura del conto titoli originario e del conto corrente nella vecchia banca. In caso di conto in rosso non si può procedere alla chiusura del conto. Però, è possibile il trasferimento degli addebiti e degli altri servizi di pagamento.

I conti dormienti

La normativa sui rapporti dormienti si applica a tutti i conti correnti, ai dossier titoli e, più in generale, a tutti i depositi di denaro con obbligo di rimborso, nonché alle polizze vita, a condizione che il credito del consumatore sia superiore a 100 euro.

Nel caso in cui non siano state effettuate movimentazioni a iniziativa del cliente o di suoi delegati (non contano gli addebiti di spese e gli accrediti di interessi) per oltre 10 anni a decorrere dalla libera disponibilità delle somme (alla scadenza degli eventuali vincoli esistenti sulle somme o dalla maggiore età dell'intestatario), la banca è tenuta a inviare, mediante lettera raccomandata all'ultimo indirizzo conosciuto del cliente, un avviso nel quale si invita il titolare del rapporto a compiere operazioni entro 180 giorni dalla ricezione della raccomandata (come è stato precisato dal Ministero dell'Economia, è sufficiente comunicare per iscritto alla banca la volontà di mantenere in vita il rapporto).

Entro il 31 marzo dell'anno successivo, nel caso in cui il titolare del conto rimanga inerte, la banca o altro operatore è tenuto a chiudere il rapporto e a pubblicare un avviso cumulativo contenente le generalità dei titolari dei conti dormienti su un quotidiano nazionale e sul sito web del Ministero dell'Economia.

Entro il 31 maggio le banche e le assicurazioni devono infine trasmettere le somme al Ministero dell'Economia, che le destina al fondo citato.

Sebbene la procedura di devoluzione al fondo possa essere interrotta sino al momento della trasmissione delle somme al Ministero dell'Economia, vi consigliamo di esprimere quanto prima la vostra volontà di mantenere in vita il rapporto in quanto, decorsi 180 giorni dal ricevimento della raccomandata, tutti i successivi adempimenti della banca (pubblicazione dell'elenco sul giornale e sul sito del ministero) sono effettuati a spese del correntista. E se, nonostante tutto, non riusciamo a impedire che i fondi siano trasmessi al Ministero? Anche in questo caso nulla è perduto: se la banca non ha scrupolosamente rispettato la procedura sopra descritta, dovrà personalmente restituire il dovuto al correntista; se, invece, la banca ha operato correttamente, si possono individuare i conti dormienti collegandovi ai link verificarapportidormienti.consap.it/ConsultaInvii.aspx e consultaconti.consap.it/ricercaconto.aspx.

La domanda di rimborso si può presentare entro 10 anni dalla devoluzione al Fondo da qui: portale.consap.it, registrandosi all'area riservata, allegando copia della propria carta d'identità, del codice fiscale e di una attestazione rilasciata dalla banca.

Chiedere informazioni alla banca

Può capitare di dover ricorrere alla banca per recuperare la documentazione di incassi o di pagamenti effettuati tempo prima.

In questo caso, l'art. 119, comma 4, del TUB stabilisce che il cliente ha diritto di ottenere copia della documentazione delle singole operazioni compiute negli ultimi 10 anni entro un termine congruo e, comunque, non oltre 90 giorni dalla richiesta. La banca ha diritto di farsi rimborsare solo i costi per la produzione di tale documentazione.

Può essere utile a tal fine anche una delibera dell'Autorità Garante per la Tutela dei Dati Personali del 17/7/2008, secondo la quale il correntista può accedere gratuitamente ai dati trattati dalla banca sul proprio conto.

Attenzione però: citando la delibera del Garante è possibile ottenere gratuitamente, anche su supporto cartaceo, solo i dati trattati dalla banca (elenchi di operazioni compiute, estremi di pagamenti o acquisti di titoli ecc.), ma non la copia dei documenti in mano alla banca, per i quali si devono comunque pagare le spese richieste.

È bene ricordare che possono esercitare questo diritto anche gli eredi dei titolari del conto corrente e, più in generale, tutti i soggetti che succedono nell'amministrazione dei loro beni.

Se, quindi, avete dei dubbi sui prelievi che gli altri coeredi possono avere fatto sul conto del genitore defunto, non esitate a rivolgervi alla banca per chiedere l'elenco delle operazioni compiute nel periodo sospetto.

Il conto di base

Per un correntista con esigenze di utilizzo semplificate potrebbe essere utile prendere in considerazione accanto al conto corrente anche il conto base. Si tratta di un conto semplificato che non prevede scoperto, libretto degli assegni, deposito titoli.

Il suo costo è rappresentato unicamente da un canone onnicomprensivo che include le seguenti operazioni:

- elenco movimenti, prelievo contante in filiale, prelievo Atm banca emittente, addebito Sepa, versamento contanti e assegni, invio delle comunicazioni di trasparenza in numero illimitato;
- 12 prelievi contante su sportelli automatici di altre banche;
- 12 bonifici ricorrenti;
- 6 bonifici Sepa;
- 1 Carta di debito;
- home banking.

Per avere tutte queste operazioni si paga unicamente il canone, niente di più. È dovuta però l'imposta di bollo se la giacenza media periodica supera i 5.000 euro. Il prodotto conto base vale per tutti. C'è poi la stessa versione per chi ha un reddito ISEE fino a 11.600 euro. In questo caso non si paga il canone annuo e anche il bollo è gratuito. C'è anche una versione ancora più semplificata per chi è pensionato con un assegno mensile non superiore ai 1.500 euro netti o 18.000 euro netti all'anno. La versione semplificata comprende:

- la carta di debito;
- le comunicazioni di trasparenza;
- prelievi atm illimitati presso la banca emittente;
- prelievi di contante.

Questo prodotto non ha canone e prevede unicamente il bollo se la giacenza media supera i 5.000 euro.

Ma quanto costa il prodotto per tutti? Può essere davvero una valida alternativa al conto corrente? Purtroppo in realtà i canoni annui sono molto elevati certo

non adatti a un prodotto di inclusione finanziaria quale dovrebbe essere il conto di base. Che però non ha avuto finora molta fortuna.

Considerando lo stesso profilo di utilizzo si trovano sul mercato dei conti tradizionali molto più economici anche se non si è attivi online.

Oggi è stato inserito nel TUB il diritto al conto base da parte di chiunque soggiorni legalmente nell'Unione europea senza discriminazione alcuna. L'apertura di un conto base non può essere subordinata all'acquisto di servizi accessori della banca o dell'istituto di pagamento. Si può aprire un conto base solo se non si ha un conto corrente già aperto.

In realtà i problemi sono ancora tanti. Soprattutto si dovrebbe lavorare sul canone per renderlo più consono ad un prodotto di inclusione finanziaria.

Un'altra alternativa al conto base sono le carte prepagate dotate di codice IBAN per ricevere e fare bonifici, oltre che per fare altri pagamenti come domiciliazione di bollette, pagamento di tasse e multe.

Home banking

Ai correntisti italiani piace sempre di più operare a distanza con la propria banca; hanno capito le potenzialità dell'home banking in termini di tempo, fatica, comodità e costi (le operazioni fatte online costano molto meno di quelle fatte in agenzia). Nel corso del 2020 il 70% degli utenti bancari ha operato da remoto con la propria banca, percentuale che sale al 90% tra i più giovani e anche nel futuro aumenteranno le occasioni per fare operazioni con l'internet banking o il mobile banking (via app). Tra le modalità più gradite l'internet e il mobile banking, apprezzate rispettivamente per l'85% e l'80% dei cittadini. Contemporaneamente si attende una diminuzione dell'accesso ai servizi bancari presso la filiale (-30%). Oggi la maggior parte dei nuovi conti correnti, anche quelli tradizionali che permettono di fare operazioni in filiale, prevede anche l'home banking, quindi l'operatività online a distanza e anche una app bancaria che serve per generare i codici OTP (one time password) per autenticare bonifici e altri pagamenti a distanza. Ma anche a un conto già aperto si può aggiungere l'home banking. Se non è già previsto per prima cosa occorre firmare il Contratto di home banking (in maniera digitale oppure in filiale). Alcune banche permettono di farlo a distanza online. Nella fase di registrazione servono documento di identità, codice fiscale, e l'IBAN del conto corrente già aperto. Per altre invece c'è bisogno almeno una volta di passare in banca per mettere una firma magari grafometrica. Attraverso l'home banking si può anche attivare il servizio di firma digitale con il quale le banche permettono di concludere dei contratti a distanza (prestiti, richieste di carte, addirittura investimenti) usando la firma digitale; si tratta della firma elettronica avanzata (FEA). Si usano le credenziali di accesso all'home banking se già attivato e l'OTP il codice usa e getta che arriva via app o sms al cliente. La firma così prodotta

è una firma elettronica qualificata idonea a soddisfare il requisito della forma scritta secondo quanto previsto dalla vigente normativa. Tutti i documenti e atti sottoscritti dal cliente con firma digitale unitamente ai correlati documenti sottoscritti dalla banca mediante apposizione della propria firma digitale, sono disponibili nell'apposita sezione "Contratti e proposte" dell'home banking. Dopo l'apertura del conto con abbinato l'home banking o il mobile banking tutto si può fare online dal pc o dallo smartphone via app. L'home banking permette tutte le operazioni dispositive, dai bonifici, ai pagamenti dei bollettini e dei Mav, fino al pagamento delle tasse. Consigliamo per questo a tutti coloro che hanno già un conto aperto con abbinato l'home banking di usarlo il più possibile. Se proprio non si vuole usare il computer c'è la possibilità di fare operazioni tipicamente da sportello, come deposito assegni o deposito contanti o pagamenti di bollettini, direttamente presso gli "atm evoluti" della banca utilizzando la tradizionale carta "bancomat". Inoltre, tutte le banche hanno ormai delle app dedicate che permettono di fare le operazioni di home banking dal proprio smartphone o dal tablet senza quindi bisogno per forza di avere davanti un pc. Grazie alla firma digitale (elettronica) si possono anche sottoscrivere altri prodotti della banca a distanza. Dal punto di vista della sicurezza dei depositi un conto online è identico a un conto gestito in filiale. Il fondo interbancario di tutela dei depositi garantisce i correntisti in qualsiasi banca abbiano aperto i loro conti, sia essi online o fisici: basta limitare l'importo della giacenza depositata sul conto corrente a un massimo di 100.000 euro per intestatario (se dunque il conto è cointestato si può arrivare a 200.000 euro per conto). Nel caso dei conti online le comunicazioni di variazione sono online e le si trova nell'apposita sezione del proprio home banking (di solito si chiama "Documenti" o "Avvisi"). Il consiglio è di andare a verificare ogni tanto se sono arrivate delle nuove comunicazioni (in genere appare un alert) per poter esercitare eventualmente il recesso. La chiusura si può fare totalmente a distanza mandando una comunicazione alla banca (in genere occorre restituire le carte fisiche basta tagliarle e spedirle con posta). Così come molte banche hanno anche online il modulo per il trasferimento del conto (in pratica da un conto si trasferiscono ad un altro le domiciliazioni, gli addebiti diretti, le rate ed infine la giacenza del conto da chiudere).

I contratti a distanza

Il Codice del Consumo detta una speciale disciplina per le attività di collocamento di servizi finanziari a distanza (qualsiasi servizio di natura bancaria, creditizia, di pagamento, di investimento, di assicurazione o di previdenza individuale). Nella fase delle trattative, e comunque prima che il consumatore

sia vincolato da un contratto a distanza o da un'offerta, devono essere fornite tutte le informazioni riguardanti il fornitore (indirizzo, estremi di iscrizione all'albo ecc.), il servizio e il contratto proposto (tipologia, prezzo totale, imposte dovute, costi aggiuntivi, modalità di recesso, durata ecc.) e i ricorsi possibili in caso di contestazioni. Il testo contrattuale deve essere reso disponibile al consumatore prima della stipula del contratto, salvo che il contratto sia stato stipulato, dietro richiesta del consumatore stesso, utilizzando una tecnica di comunicazione a distanza che non consente di trasmettere le condizioni contrattuali (per esempio, il telefono). In questo caso il contratto dovrà essere inviato a casa del cliente subito dopo la sua conclusione. Si ha comunque sempre diritto di richiedere copia del contratto sottoscritto. Il consumatore ha diritto di recedere dai contratti relativi ai servizi finanziari conclusi a distanza senza pagare penali né specificare il motivo entro 14 giorni dalla conclusione del contratto. Per i contratti costituiti da un accordo iniziale di servizio seguito da operazioni successive o distinte della stessa natura scaglionate nel tempo, le disposizioni in materia di obblighi informativi e di recesso si applicano esclusivamente all'accordo iniziale. Se il contratto ha come oggetto una polizza vita, il termine per recedere è di 30 giorni e decorre dalla ricezione da parte del consumatore della comunicazione di accettazione della proposta di assicurazione. Il termine per il diritto di recesso è prorogato anche nel caso in cui non siano state subito comunicate le condizioni contrattuali: in questo caso il termine di 14 giorni decorre dalla loro ricezione. Il diritto di recesso, invece, non si applica ai contratti di sottoscrizione di titoli il cui valore dipende da fluttuazioni di mercato non influenzabili dal venditore (azioni, obbligazioni, fondi di investimento ecc.), alle polizze assicurative di durata inferiore al mese, ai contratti eseguiti interamente da entrambe le parti prima del decorso del termine di recesso dietro richiesta scritta del consumatore stesso.

Per esercitare il diritto di recesso è necessario inviare alla controparte una comunicazione scritta tramite lettera raccomandata o tramite altro mezzo indicato nel contratto. Se si recede dal contratto vengono automaticamente risolti anche tutti i contratti accessori eventualmente stipulati (per esempio, il contratto di finanziamento per il pagamento del prezzo di un bene acquistato). Se l'esecuzione del contratto è iniziata, dietro esplicita richiesta del consumatore, prima dell'esercizio del diritto di recesso, il professionista può richiedere esclusivamente il pagamento del servizio finanziario effettivamente prestato. Detto importo, però, non può eccedere il valore del servizio già fornito valutato in rapporto a tutte le prestazioni previste dal contratto a distanza né essere di entità tale da poter costituire una penale. Entro 15 giorni dalla ricezione della lettera di recesso il professionista deve restituire le somme eventualmente ricevute dal consumatore, il quale deve invece restituire qualsiasi oggetto o somma ricevuti in esecuzione del contratto. Se il pagamento è stato effettuato con carta di credito o bancomat e il professionista non restituisce quanto versatogli, è inoltre possibile chiedere il riaccredito dell'importo alla società che ha emesso la carta.

Truffe online, come difendersi

Molto spesso l'home banking non si usa per poca fiducia. Ci sono dei consigli da seguire per limitare la possibilità di truffe telematiche e di salvarsi per esempio dal cosiddetto phishing, un sistema illegale di raccolta di dati personali (carta di credito, codice fiscale ecc.) che vengono utilizzati in un secondo momento per fini illeciti. Le email con queste richieste vengono costruite con le stesse grafiche di società vere, in modo da risultare realistiche. Qualche consiglio per limitare i rischi.

- Le banche non mandano mai messaggi in cui chiedono dati personali. Per cui non rispondete alle email di questo tipo al limite in caso di dubbi chiamate voi la banca e verificate.
- Attivate gli avvisi sul cellulare ogni qualvolta viene effettuato un addebito sulla carta oppure quando viene effettuato un bonifico. In questo modo saprete subito se ci sono stati utilizzi fraudolenti e quindi potrete bloccare il conto o la carta.
- Controllate regolarmente gli estratti conto che si trovano nell'apposita sezione Documenti dell'home banking, anche questo può servire a capire se ci sono addebiti strani.
- Digitate ogni volta dovete entrare nel vostro home banking l'indirizzo corretto della banca e non cliccate su link.
- Aggiornate l'antivirus per evitare che attacchi malware si impadroniscano del computer e cariscano i vostri dati personali.

In ultimo è da ricordare che la responsabilità di offrire un servizio di home banking sicuro è in capo alla banca, la quale a meno non riesca con prove puntuali e dettagliate a dimostrare la colpa grave o il dolo del correntista nelle operazioni fraudolente, nulla può addebitare al cliente.

Gli assegni

La prima distinzione da fare è quella tra assegno circolare e assegno bancario. Gli assegni circolari sono emessi dalle banche, dette emittenti, dietro richiesta dei loro clienti e sono intestati a un determinato nominativo chiamato prenditore, che è la persona che materialmente incasserà l'assegno e che può coincidere con il cliente stesso o con un terzo. Nella maggior parte dei casi l'assegno circolare non è trasferibile; su richiesta del cliente lo può diventare e quindi può essere "girato" ad altra persona, ma solo se il suo importo non supera i 1.000 euro.

L'assegno circolare è emesso dalla banca in cui si ha il conto corrente e solo se sul conto ci sono le somme sufficienti a coprirlo. Può anche essere emesso da banca di cui non si è correntista portando i contanti direttamente in banca a fronte dell'emissione dell'assegno circolare.

Tutti i correntisti possiedono un libretto di assegni bancari. L'assegno bancario viene emesso dal correntista a favore di un terzo. Se l'assegno è inferiore a 1.000 euro può essere anche al portatore e dunque non indicare alcun nominativo. Può essere trasferibile ad altro soggetto tramite girata solo se di valore inferiore ai 1.000 euro. Altrimenti deve essere non trasferibile. E comunque di default gli assegni oggi sono di tipo "non trasferibili", quelli trasferibili devono essere chiesti appositamente in banca. Nel caso di un libretto ritirato molto tempo fa gli assegni potrebbero non riportare la clausola di "non trasferibilità"; attenzione a indicarla per assegni di valore pari o superiore ai 1.000 euro. Altrimenti si rischia una sanzione salata compresa tra i 3.000 e i 50.000 euro.

Se l'assegno viene emesso senza avere la provvista, cioè il denaro necessario per il suo pagamento, il cliente rischia il protesto e una sanzione amministrativa. Il suo nome viene iscritto nel Registro dei protestati e ovviamente avrà problemi anche di accesso al credito.

Come si incassa un assegno? L'assegno circolare o l'assegno bancario possono essere incassati dal beneficiario presso una qualsiasi agenzia della banca emittente. Si possono anche versare sul proprio conto corrente.

Il versamento dell'assegno sul proprio conto corrente può essere fatto oltre che in agenzia anche usando i cosiddetti ATM evoluti, sportelli automatici dove, oltre che prelevare contante si possono fare pagamenti e versamenti. L'operazione di versamento si può fare usando un ATM della banca in cui è aperto il conto corrente su cui versare l'assegno ma devono essere assegni non trasferibili. Basta inserire la tessera di debito abbinata al conto e scegliere sullo schermo "Versamenti" e digitare il PIN, quello che si digita per prelevare contante. Quindi dopo aver selezionato assegno, vi sarà chiesto di indicare data di emissione, importo e numero dell'assegno. Occorre inserire l'assegno nell'apposita fessura dell'ATM. L'assegno sarà letto e apparirà sullo schermo. Confermate l'operazione e la somma sarà accreditata sul vostro conto corrente. A titolo di prova dell'operazione stampate la ricevuta dell'operazione.

Cambiare valuta

L'operazione di cambiare valuta ha perso parte della sua importanza con l'introduzione dell'Euro. Rimangono tuttavia alcune monete (come il dollaro americano, la sterlina inglese, la corona danese ecc.) per il cui cambio è indispensabile andare in banca, in un ufficio postale o da un cambiavalute privato.

Ma quanta valuta estera otterremo con le nostre banconote in Euro? Dipende dal tasso di cambio del giorno e dalle commissioni che l'istituto a cui ci rivolgiamo richiede. Ci sono in effetti degli elementi da tenere in considerazione.

Il tasso di cambio applicato

Sui siti online e negli sportelli è quasi sempre presente un cartellone cambi in cui è possibile verificare la quotazione della valuta e il differenziale in più o in meno che l'operatore applicherà al tasso di cambio ufficiale (quello pubblicato da Banca d'Italia ogni giorno) per la conversione di valuta. Se non è esposto lo si può recuperare online sui siti degli operatori.

Il tasso di cambio evidenzia quanta valuta straniera corrisponde a un 1 euro. Per esempio se il tasso di cambio con la sterlina è 0,85 allora con 1 euro si otterranno 0,85 GBP (sterline inglesi).

Ogni giorno Banca d'Italia individua il tasso di cambio ufficiale; lo si può recuperare qui: tassidicambio.bancaditalia.it/terzevalute-wf-ui-web.

Quando si acquista valuta questo cambio viene diminuito: in pratica l'operatore applica già nel suo tasso di cambio una commissione e quindi vi riconosce meno di quello che avreste applicando il tasso di cambio ufficiale.

Se invece si vende valuta straniera all'operatore il tasso di cambio viene aumentato: in questo modo vi verrà restituito di meno in euro (e in anche in questo caso l'operatore vi applicherà una commissione al tasso di cambio per l'operazione).

Dove andare per il cambio?

Il primo consiglio che vi diamo nel caso vogliate andare in una banca per il cambio è quello di recarvi nella banca in cui siete correntisti e di prenotare comunque il cambio. In effetti ci sono molte banche che non fanno cambio per chi non è correntista e in tanti casi non hanno in cassa valuta straniera a sufficienza (stiamo parlando anche di valute non rare come sterlina e dollaro). È bene prenotare anche in Posta.

Nessuna difficoltà invece nei cambiavalute privati che offrono anche un servizio aggiuntivo: online è possibile prenotare il giorno del cambio e fissare il tasso di cambio che sarà applicato a quello del giorno della prenotazione. È una specie di scommessa: si scommette sul fatto che tra la prenotazione e il cambio effettivo ci sia un tasso di cambio più elevato. Però nei cambiavalute privati i costi lievitano come vedremo meglio più avanti. Meglio prenotare la valuta con qualche giorno di anticipo online: le commissioni applicate si riducono e anche il cambio è più vantaggioso. Per la riconversione della valuta avanzata la soluzione più economica è fare il cambio in Posta.

Una alternativa al cambiovaluta è il prelievo di valuta usando la carta di debito abilitata al circuito bancomat per i prelievi di contante in Italia e al circuito Pagobancomat per i pagamenti sui POS nei negozi, sempre in Italia. Ogni carta di debito può anche essere usata all'estero nei negozi e sugli ATM del circuito internazionale di riferimento: in ordine di accettazione Mastercard, Visa Electron, Maestro e Vpay. In questo modo se serve valuta locale anziché procurarsela prima di partire la si può recuperare prelevandola dagli sportelli automatici con la propria tessera. Attenzione, ultimamente molte banche abilitano di default le carte di debito all'uso solo in determinati Paesi, di solito quelli europei. Per l'uso in altri paesi bisogna fare esplicita richiesta di attivazione alla banca. Si tratta del servizio Geoblock o Geocontrol. È bene verificare questa funzionalità direttamente sui foglietti informativi della banca o sul sito online della banca e prima di partire in un paese "bloccato" è meglio chiedere l'estensione dell'uso della carta. In alcuni casi attivare la funzione "Mondo" ha un costo. La prima cosa che vi suggeriamo è quella di verificare se la vostra tessera può essere usata all'estero e in quali Paesi la si può usare. Esistono poi anche dei servizi di localizzazione degli ATM dove è possibile usare la carta. Verificate sulla tessera il circuito internazionale di riferimento e cercate gli sportelli.

Le cassette di sicurezza

La cassetta di sicurezza è un piccolo spazio privato all'interno di una grande cassaforte altamente protetta e, a volte, nascosta in un sotterraneo della banca (il cosiddetto *caveau*). Il contenuto delle cassette non deve essere dichiarato in nessun modulo: il cliente può conservare ciò che vuole in tutta segretezza. Gli stessi impiegati dell'agenzia devono evitare di guardare il contenuto della cassetta. Il cliente infatti viene lasciato solo a effettuare l'operazione di apertura e quella di chiusura della sua cassetta. Si tratta di un servizio accessorio molto ambito: non tutte le filiali ne dispongono e, sebbene non sia obbligatorio, le banche solitamente affittano le cassette solo ai propri correntisti. Non è infrequente che si formino vere e proprie "liste di attesa" di clienti che aspettano che si renda disponibile una cassetta. Le cassette di sicurezza offrono sufficienti garanzie contro i furti; per questo chi possiede oggetti di valore e documenti importanti si può rivolgere alla banca per affittarne una, mettendoci tutto ciò che ritiene prezioso e che non vuole perdere. Di solito vengono chiusi nelle cassette oggetti in oro, gioielli, titoli personali, quadri di valore, polizze e altri beni preziosi. Affittare una cassetta di sicurezza non è un'operazione difficile: basta firmare un contratto allo sportello della banca. Al momento della stipula verranno consegnati al cliente due esemplari della stessa chiave e un tesserino di riconoscimento. Per accedere alla cassetta, sarà sufficiente andare

Come si risparmia sul conto corrente?

Il conto corrente, visti i bassissimi tassi d'interesse applicati, non è più uno strumento di gestione del risparmio. Lascia sul conto solo le somme necessarie per le spese correnti e investi diversamente i risparmi. Anche perché se la giacenza media conto supera i 5.000 euro allora si paga l'imposta di bollo di 34,20 euro. Controlla e conserva tutta la documentazione, sia perché solo così ti puoi accorgere di eventuali peggioramenti delle condizioni (la Banca è tenuta a informarti e tu puoi recedere dal contratto senza penali) sia perché fa fede in caso di contestazioni.

Controlla l'estratto conto solo attraverso i servizi forniti gratuitamente dalla banca: sportello bancomat e invio a casa trimestrale.

Le operazioni online, per esempio i bonifici, sono generalmente più economiche di quelle fatte allo sportello, nonché più comode.

Chiedi la domiciliazione delle bollette: il servizio è quasi sempre gratuito e ti eviterà ulteriori operazioni a pagamento.

Se hai un conto che prevede alcune operazioni gratuite in un determinato periodo dell'anno (operazione a forfait) sfruttale cercando di non sfiorare il tetto previsto. In generale, i conti con operazioni illimitate incluse nelle spese sono troppo cari rispetto alle reali necessità di un correntista medio (10 operazioni al mese dovrebbero essere sufficienti).

Scegli la carta di credito più conveniente controllando i costi effettivi. Non è detto che la carta offerta dalla tua banca in abbinamento al conto sia la scelta migliore. Per prelevare usa il bancomat anziché la carta di credito.

Preleva sempre da sportelli bancomat della tua banca, per evitare commissioni inutili.

Evita di andare in rosso: gli interessi e le spese fioccano anche solo per uno scoperto di pochi giorni

in banca negli orari di apertura. Ogni volta bisognerà consegnare all'addetto il tesserino. In un registro, che dovrà essere firmato dal cliente, verrà segnata l'ora di apertura e di chiusura della cassetta. Il cliente scenderà nel *caveau* con un impiegato, che aprirà la cassaforte con la sua chiave. Il cliente aprirà con la propria chiave lo sportellino blindato ed estrarrà la cassetta di sicurezza. L'impiegato condurrà il cliente in un luogo appartato in cui effettuare le operazioni di prelevamento o deposito beni, finite le quali riporrà la cassetta al proprio posto nella cassaforte. Alla chiusura della cassetta verrà restituito il tesserino al cliente.

Particolarmente utile, soprattutto per i coniugi, la formula di cointestazione che consente di operare disgiuntamente.

L'affitto di una cassetta ha un discreto costo (proporzionato alle dimensioni della stessa) e, in più, le banche impongono clausole vessatorie in caso di furto o danneggiamento. La durata del contratto è di solito annuale, ma si possono stipulare anche contratti semestrali.

Attenzione a non dimenticare di pagare il canone di affitto: le banche avvertono i clienti inadempienti e, se il pagamento non avviene, si rivolgono al Giudice per chiedere l'autorizzazione all'apertura della cassetta per riavere i propri soldi, ricorrendo alla vendita forzata dei beni custoditi. A differenza di altri paesi, in Italia non è possibile mantenere segreto il nome del titolare della cassetta.

Se le chiavi o il tesserino vengono rubati o smarriti, bisogna avvertire immediatamente per iscritto la banca. Il costo di sostituzione della serratura è a carico del cliente. Il furto del contenuto di una cassetta di sicurezza o il suo danneggiamento (per esempio per alluvione o terremoto) sono eventi molto rari, ma, se capitano, la maggior parte delle banche dichiara nel contratto di non rispondere per un valore oltre un certo limite. Tale disposizione è stata indebolita da alcune sentenze della Cassazione nelle quali si stabilisce la nullità della clausola per i casi di dolo o colpa grave della banca, ma non per i casi di colpa lieve. Le sentenze stabiliscono, inoltre, che ci sia quasi sempre colpa grave in occasione di furti e danneggiamenti. Alcune banche hanno trovato il modo per aggirare il problema, o almeno ci provano: prima chiedono che il cliente dichiari nel contratto il valore del contenuto della cassetta; poi ne stabiliscono il canone per il noleggio. In pratica la banca costringe il cliente a stipulare una polizza assicurativa, con un premio calcolato sul valore che si intende assicurare e il cui costo va a sommarsi a quello del canone. È possibile dichiarare valori minimi, in modo da pagare il meno possibile, ma confidando nelle solide pareti della banca e consapevoli di rinunciare a un indennizzo adeguato in caso di furto. Se si vogliono custodire nella cassetta beni di valore converrà, dunque, dichiarare tutto, per essere sicuri di ottenere un risarcimento adeguato in caso di furto.

La tassazione del conto corrente

Anche sul conto corrente occorre pagare le tasse. Sugli interessi attivi riconosciuti sulle giacenze occorre pagare una ritenuta fiscale del 26%. Ci sarà quindi un interesse lordo e poi un interesse al netto della ritenuta fiscale.

E poi c'è l'imposta di bollo. All'anno è di 34,20 euro ma si paga spalmata sugli estratti conto. Dunque se l'estratto conto è trimestrale si pagheranno 8,55 euro ma solo se nel trimestre la giacenza media del conto corrente è stata superiore a 5.000 euro. Se l'estratto conto si riceve due volte all'anno si pagheranno 17,10 euro se nel semestre la giacenza media supera i 5.000 euro.

2

Carte & co.

Una delle principali funzioni del conto corrente è quella di consentirci di gestire i nostri pagamenti. Oltre agli assegni di cui abbiamo parlato nel capitolo precedente, sul conto corrente si possono anche fare altre operazioni di pagamento, come bonifici, addebiti Sepa, MAV ecc. E poi ci sono le carte di pagamento: la tradizionale carta di debito per prelevare contanti dagli sportelli automatici oltre che per pagare nei negozi, fino alla carta di credito, passando per le prepagate. È importante conoscere bene le caratteristiche di ciascuno strumento di pagamento al fine di scegliere quale utilizzare (o accettare) in ogni occasione. La scelta dello strumento sbagliato può infatti esporre a costi aggiuntivi o, quel che è peggio, a rischi non indifferenti. Sul mercato poi sono già presenti nuovi operatori che offrono prodotti innovativi con nuove caratteristiche e peculiarità. Ma qualunque sia lo strumento usato le tutele per il cliente sono sempre quelle previste dalla direttiva sui servizi di pagamento, la PSD2 recepita in Italia dal 2018.

La carta di credito

La carta di credito è un mezzo di pagamento che viene emesso da una banca o da un istituto di pagamento a soggetti che hanno già un conto corrente. È uno strumento di pagamento che include una funzione di cre-

dito: gli utilizzi di un mese sono addebitati sul conto corrente tutti insieme in un momento successivo (di solito il 15 del mese successivo). Questa limitata funzione di credito non prevede interessi ma fa sì che la carta venga rilasciata solo a clienti che hanno un conto corrente e che superino l'analisi di affidabilità finanziaria fatta dall'emittente (si parla di *scoring*). La carta di credito permette di fare operazioni all'interno di un circuito internazionale come Mastercard, Visa, American Express o Diners e così si può pagare in negozio o online e si possono fare prelievi di contante presso sportelli automatici aderenti al circuito. In quest'ultimo caso però si parla di anticipo di contante e quindi l'operazione ha delle commissioni più alte di quelle pagate per il prelievo contante con la carta di debito (possono arrivare al 4% dell'importo prelevato). Si tratta dello strumento di solito usato quando si va all'estero; in questo caso i pagamenti in valuta diversa dall'euro vengono prima dell'addebito convertiti al tasso di cambio deciso dal circuito del giorno di contabilizzazione del pagamento con in più una commissione aggiuntiva sul tasso di cambio che può arrivare al 3%. La carta di credito è collegata a un conto corrente ma il conto non deve per forza essere aperto nella stessa banca da cui si chiede la carta. È importante scegliere un circuito diffuso (noi consigliamo Mastercard o Visa). Gli elementi di costo da tenere in considerazione sono: canone annuo, invio estratto conto, bollo, anticipi contante, commissione aggiuntiva per utilizzi in valute diverse da euro. Per scegliere la carta migliore potete usare il nostro servizio di comparazione online www.altroconsumo.it/soldi/carte-di-credito.

Ricordate che prelevare contante con una carta di credito su uno sportello automatico (i cosiddetti "bancomat" o ATM - *Automated Teller Machine*) costa parecchio. Meglio usare per prelevare contante la carta di debito utilizzabile sul circuito bancomat. Utilizzate il più possibile la carta di credito per pagare nei negozi. Oggi molte carte rimborsano al titolare, l'anno successivo, il canone annuo, se ha fatto utilizzi con la carta superiori a un certo ammontare.

Ricordate che è vostro diritto usare la carta nei negozi e sui siti online che aderiscono a un particolare circuito di pagamento il cui logo è riportato sulla vostra carta e sulla vetrofania nel negozio o nel sito. In qualsiasi momento anche in periodo di saldi e per qualsiasi importo. In caso di mancata accettazione potete segnalare la cosa al circuito. Ricordate anche che il negoziante, ma anche un sito online, non vi può aumentare il prezzo del prodotto o del servizio solo perché pagate con carta di credito. Applicare commissioni aggiuntive è un comportamento scorretto previsto dal Codice del Consumo. Segnalatecelo collegandovi al nostro sito a link www.altroconsumo.it/soldi/carte-di-credito nella sezione "News".

Utilizzate la carta senza problemi per i pagamenti online. La legge vi tutela. In caso di utilizzi fraudolenti della carta avvenuti online l'emittente è obbligato

La carta di credito di Altroconsumo

Sei socio Altroconsumo e stai cercando la miglior carta di credito? Leggi le condizioni speciali che ti abbiamo riservato per la carta di credito di Banca Sella e scopri come ottenerla. Ecco i vantaggi della carta di credito Altroconsumo:

- hai a disposizione almeno 800 euro al mese;
- è legata al circuito Visa, accettato in tutto il mondo;
- la carta restituisce ogni anno lo 0,2% del denaro speso;
- non paghi alcuna commissione per il rifornimento di carburante;
- non occorre cambiare banca né aprire un nuovo conto corrente;
- in caso di contestazioni su prodotti e servizi acquistati puoi contattare gratuitamente i nostri esperti;
- in caso di furto o di smarrimento, non ti verrà addebitata la franchigia di 150 euro;
- i titolari della carta Altroconsumo potranno iscriversi gratuitamente al Sella-PayCard, il servizio che permette di visualizzare online i movimenti della carta nel mese in corso e in quello precedente;
- puoi iscriverti anche al servizio Sellacard sms per ricevere un sms ogni volta che la carta viene utilizzata;
- puoi attivare gratuitamente l'estratto conto online.

Grazie al programma Cashback promosso dal Governo, a partire dall'8 dicembre e fino al 30 giugno 2022, potrai ottenere un rimborso del 10% sugli acquisti effettuati in negozio con le tue carte. Potrai iscrivere le tue carte Banca Sella direttamente in app Sella e accumulare cashback. Se non hai un conto Sella, per ricevere il rimborso dovrai aggiungere il tuo conto corrente direttamente su app IO. Per saperne di più sui costi consulta il nostro sito.

Puoi richiedere la carta di credito Altroconsumo online, per telefono o via email.

a rimborsare al legittimo titolare della carta, che le contesta, le somme addebitate per questi utilizzi. Dunque in caso di truffe avvenute online la tutela riconosciuta al titolare è ancora più estesa visto che non è prevista neppure la responsabilità di massimo 50 euro prevista in altri casi.

Una carta non è per sempre: avete sempre la possibilità di recedere, in qualsiasi momento senza alcun preavviso. Anzi se recedete nel corso dell'anno è vostro diritto riavere indietro la quota del canone annuo già pagato e relativo al periodo successivo al recesso. Per esempio, se avete pagato un canone annuo e a giugno recedete, l'emittente vi dovrà rimborsare la metà del canone.

Le carte revolving

La carta revolving è una particolare carta di credito. Infatti in genere le carte di credito sono a saldo: prevedono che i movimenti di un mese e quindi il saldo dell'estratto conto siano pagati in un'unica soluzione in un determinato giorno del mese dopo. Esistono anche le carte di credito revolving che invece prevedono che il saldo dell'estratto conto possa essere rateizzato, pagando dunque interessi. Si parla di carta revolving perché c'è un credito mensile che può essere usato per rateizzare le spese e che viene ricostituito ogni mese col pagamento della rata mensile. Il mese successivo il credito è di nuovo disponibile per nuove rateizzazioni.

Il tasso d'interesse applicato è molto elevato: arriva al 24%. Le carte revolving non sono carte di pagamento ma veri e propri strumenti di finanziamento che si scelgono sulla base del loro TAEG. Esistono poi le carte option, carte di credito a saldo che possono diventare revolving su richiesta del cliente. Per sapere il costo effettivo di una carta revolving potete consultare il nostro calcolatore al link www.altroconsumo.it/soldi/carte-di-credito nella sezione "Carte revolving".

Il bonifico bancario

Il bonifico è il trasferimento di denaro da un soggetto a un altro detto beneficiario. Dal 1 gennaio 2014 è disponibile per tutti il bonifico Sepa, un bonifico europeo con caratteristiche comuni per tutti i paesi dell'area Sepa. Il beneficiario del bonifico è sempre indicato dal codice IBAN (codice alfanumerico di 27 caratteri per l'Italia) e i bonifici sono tutti gestiti su un'unica piattaforma secondo caratteristiche tecniche comuni uniformando i tempi di esecuzione e i costi.

La normativa nazionale è stata uniformata a livello europeo e, così, le medesime regole valgono per tutti i bonifici effettuati nei paesi dell'UE (per i quali la banca non può addebitare spese maggiori rispetto ai bonifici nazionali) e in quelli dell'EFTA (Svizzera, Islanda, Norvegia e Lichtenstein).

Per eseguire un bonifico si deve compilare il modulo proposto dalla banca alla quale ci si rivolge (o compilare un form se si tratta di una banca online o se si usa l'home banking) in cui si specifica il tipo di bonifico (Sepa, estero, istantaneo), la somma da inviare, il nome del beneficiario e il codice IBAN che consente di identificare univocamente il conto in tutta Europa si tratta di un codice alfanumerico composto da 27 caratteri. Attenzione! Se questi dati mancano o sono inesatti, alcune banche applicano una maggiorazione delle commissioni.

La banca deve eseguire il bonifico entro un giorno lavorativo dall'ordine, mentre la banca del beneficiario deve accreditare le somme sul conto con valuta e disponibilità pari a quella del giorno in cui riceve la somma.

Non è invece più possibile attribuire al beneficiario del bonifico una valuta precedente all'ordine. La banca dell'ordinante gli può far pagare una commissione per il bonifico. E in genere il bonifico allo sportello costa molto di più di un bonifico online (spesso gratuito).

L'accredito di un bonifico sul proprio conto corrente è normalmente gratuito, ma nulla vieta che la banca addebiti una commissione. In tal caso, peraltro, deve essere possibile per l'ordinante farsi carico anche di tali spese.

Cosa si può fare se il bonifico non viene accreditato al beneficiario? Si tratta di un'eventualità certo rara ma non inesistente ed è quindi bene sapere come comportarsi.

Innanzitutto sappiate che, in base alla direttiva sui servizi di pagamento, il bonifico si considera eseguito correttamente se la somma è stata accreditata sul conto con l'IBAN riportato nella richiesta di bonifico anche se il nominativo del titolare del conto non corrisponde. Dunque se si è sbagliato l'IBAN e corrisponde a un altro beneficiario non si potrà quindi richiedere alcun risarcimento alla banca, che può anche chiedere una commissione per il riaccredito della somma.

La stessa direttiva stabilisce che, in prima battuta, ci si debba rivolgere alla propria banca, che potrà escludere la sua responsabilità solo se potrà provare di aver consegnato il denaro alla banca del beneficiario. Se, quindi, il denaro non è mai partito, la banca deve restituirlo al proprio cliente con valuta pari a quella di addebito stornando anche tutte le spese addebitate, salvo naturalmente il diritto al risarcimento del maggior danno. Il cliente, e solo lui, può anche decidere di insistere per la corretta esecuzione del pagamento senza perdere il diritto all'eventuale risarcimento del danno. Se, invece, l'errore è stato commesso dalla banca del beneficiario, questa dovrà immediatamente mettere a disposizione la somma sul conto del beneficiario stesso.

I bonifici istantanei e i bonifici parlanti

I bonifici istantanei sono instant payments: pagamenti che avvengono in tempo reale come le comunicazioni e i servizi nell'epoca digitale. Il bonifico istantaneo è una formula evoluta di pagamento che consente di trasferire una somma di denaro in tempo reale, 24 ore al giorno, sette giorni su set-

te, con accredito sul conto del beneficiario e conferma al pagatore entro pochi secondi dall'ordine di pagamento se avviene tra due titolari di conti di pagamento in area Sepa.

Il trasferimento del denaro avviene in soli 10 secondi, con notifica immediata del buon esito della transazione e senza possibilità di annullare l'operazione, che si perfeziona immediatamente e si traduce in tempo reale nella disponibilità delle somme sul conto del beneficiario. Il limite di denaro trasferibile è di 15.000 euro, soglia che in futuro verrà con molta probabilità aumentata. Al momento per la loro diffusione ci sono due difficoltà: non tutte le banche li offrono (appena 17 banche in Italia) e i costi sono decisamente più alti di quelli applicati a un bonifico ordinario. Il costo medio di un bonifico ordinario online è 0,45 euro, quello di un bonifico istantaneo online 2,80 euro.

I bonifici per le detrazioni, sono anche detti bonifici “parlanti”.

Infatti per fruire della detrazione fiscale è necessario che i pagamenti siano effettuati con bonifico bancario o postale (anche online) e che lo stesso sia “parlante” ovvero riporti:

- la causale del versamento con il riferimento alla norma;
- il codice fiscale del beneficiario della detrazione;
- il codice fiscale o numero di partita Iva del beneficiario del pagamento.

Per i bonifici effettuati online, accedendo alla piattaforma della propria banca è possibile scegliere se effettuare bonifico ordinario oppure bonifico per agevolazione fiscale.

È necessario scegliere quest'ultimo e compilare i campi relativi a:

- dati del beneficiario;
- dati del bonifico;
- ordinante;
- causale (inserire i dati della fattura);
- tipo di agevolazione;
- codice fiscale/Partita IVA del beneficiario;
- codice fiscale del fruitore dell'agevolazione.
- tipo di agevolazione

Nel campo “tipo di agevolazione” sarà possibile scegliere tra le seguenti voci:

- ristrutturazione;
- risparmio energetico;
- acquisto mobilio per la ristrutturazione;
- interventi antisismici;
- bonus facciate.

Le carte prepagate

La carta prepagata è uno strumento di inclusione finanziaria. Per averla non serve un conto corrente può essere rilasciata anche senza conto e può essere rilasciata anche a chi ha problemi di affidabilità finanziaria e quindi non otterrebbe mai una carta di credito. Tecnicamente è una carta di debito, visto che gli utilizzi sono addebitati immediatamente sulla carta ma in questo caso sono possibili solo nel limite dell'importo precedentemente caricato. Per questo motivo è una carta che può essere emessa senza alcun rischio da parte di banche e istituti di pagamento. I circuiti di riferimento sono Pagobancomat, Maestro, Visa Pay, Mastercard, Visa. La carta può essere usata in Italia e all'estero per prelevare contanti dagli sportelli automatici (di solito quelli fatti presso ATM dell'emittente sono gratuiti), pagare nei negozi in Italia e all'estero (con una commissione aggiuntiva sul tasso di cambio come avviene con le carte di credito) e per pagare online. È uno strumento che piace tantissimo agli Italiani, ce ne sono 26 milioni in Italia (le carte credito sono meno di 16 milioni), perché considerate più sicure per gli acquisti online visto che possono essere usate solo nei limiti dell'importo caricato e non sono collegate a un conto corrente. Sono anche l'unico strumento di pagamento che può essere intestato a un minore, purché autorizzato da un genitore che ne assume la responsabilità. Le carte prepagate possono essere ricaricabili o usa e getta. Le carte ricaricabili hanno una scadenza in genere di tre anni dall'emissione (può arrivare fino a 10 a seconda della carta) entro cui si possono usare senza problemi nei limiti dell'importo caricato precedentemente. La ricarica può essere fatta in vari modi diversi a seconda della carta e dell'emittente: può essere una ricarica fisica presso le filiali della banca, in posta (per la carta Postepay) e in molti casi anche presso le ricevitorie come Sisal o Lottomatica oppure una ricarica con un bonifico da un qualsiasi conto corrente ma solo se la prepagata ha un codice IBAN (il codice che identifica anche i conti correnti). Inoltre in rari casi si può anche ricaricare dagli sportelli automatici oppure online dall'home banking ma solo se è una prepagata emessa a un correntista della stessa banca. Le prepagate usa e getta invece sono delle tessere che hanno le caratteristiche di una prepagata ma che non prevedono la possibilità di essere ricaricate più volte. Al momento dell'acquisto prevedono già un importo caricato entro il quale possono essere usate. Finito quell'importo la tessera è inutilizzabile. Inoltre, ci sono anche prepagate dotati di un codice IBAN (il codice alfanumerico che identifica un conto corrente) e che danno la possibilità non solo di caricare la carta con un bonifico, ma anche di fare operazioni di pagamento tipiche di un conto corrente come bonifici a terzi, domiciliazione bollette, addebiti diretti. In questo caso la carta prepagata diventa un conto semplificato, un primo strumento di accesso al mercato bancario. Queste operazioni di pagamento hanno un costo, ma ci sono prepagate con IBAN che in molti casi danno la possibilità di fare bonifici online a costo zero. È importante

scegliere un circuito diffuso e che permetta l'utilizzo della carta anche online e all'estero. Gli elementi di costo da tenere in considerazione sono:

- costo di emissione;
- eventuale canone annuo;
- costo della ricarica (ovviamente questo costo non c'è in caso di prepagate usa e getta);
- prelievi di contante dagli sportelli automatici ATM;
- una commissione aggiuntiva sul tasso di cambio per uso nei paesi in cui non circola l'euro.

Per trovare la carta migliore anche per i minori e anche con codice IBAN potete usare il nostro servizio di comparazione online www.altroconsumo.it/soldi/carte-di-credito.

Le carte prepagate restano valide fino alla scadenza riportata sulla tessera. Esistono delle regole precise se non si vuole più usare la carta e sono rimasti dei soldi in carica sulla tessera; in genere il rimborso dell'importo residuo può essere richiesto in qualunque momento entro 12 mesi dalla scadenza della carta. Le tutele per i titolari di una carta prepagata sono identiche a quelle delle carte di credito; in caso di utilizzo fraudolento da parte di terzi la responsabilità del titolare è limitata a 50 euro prima del blocco, mentre non c'è dopo il blocco.

Attenzione perché le carte prepagate non sostituiscono completamente una carta di credito. Per esempio in caso di prenotazione di alberghi o di auto a noleggio molte società non le accettano perché non sono garanzia di una riserva di denaro da usare in caso di problemi, visto che potrebbero anche essere vuote nel momento in cui la garanzia deve essere esercitata.

Valgono per le prepagate le stesse regole delle carte di credito circa la loro accettazione sempre e ovunque e l'illiceità delle commissioni aggiuntive al prezzo di un bene o servizio pagato in negozio fisico o online con la prepagata.

Le carte di debito

La carta di debito è uno strumento di pagamento che prevede che gli utilizzi siano subito addebitati sul conto corrente. Dunque a meno che non si usi uno scoperto o un fido l'utilizzo non è possibile. La carta di debito più nota è quella abbinata di default a ogni conto corrente. In effetti, quando si apre un nuovo conto corrente, una delle prime richieste alla banca riguarda il rilascio della tessera Pagobancomat. Questa carta è una carta di debito che prevede un doppio circuito: un circuito nazionale (Pagobancomat) e uno

internazionale (Maestro, Vpay, Visa Electron) che permette di usare la carta anche fuori Italia. Si possono fare prelievi di denaro e pagamenti in negozio; più difficile fare pagamenti online a meno che la carta non faccia parte di un apposito circuito più ampio come una carta di credito (Visa, Mastercard). È dotata di un codice segreto, inviato in un secondo tempo per posta al domicilio del richiedente, e permette di effettuare diverse operazioni:

- prelievamento di denaro contante dagli sportelli automatici (ATM, ovvero *Automated Teller Machines*), anche negli orari di chiusura delle banche;
- pagamento nei negozi convenzionati col circuito di riferimento, usando il (POS, ovvero *Point Of Sales*), con addebito diretto sul conto corrente del titolare;
- pagamento del pedaggio autostradale (FastPay).

Il prelievo del contante tramite ATM è solitamente gratuito se effettuato presso sportelli della propria banca o di altri istituti di credito convenzionati con il proprio.

A nostro parere, il malfunzionamento dello sportello Bancomat costituisce una vera e propria inadempienza contrattuale che comporta l'obbligo da parte della banca di rimborsare i costi sopportati per ovviare al problema (nella specie, le commissioni di prelievo presso lo sportello di un altro istituto). Se dunque lo sportello ATM della vostra banca è spesso guasto e siete costretti a prelevare il contante presso altre banche, presentate uno specifico reclamo scritto chiedendo il rimborso delle commissioni.

La tessera Pagobancomat può essere richiesta da tutti i titolari di conto corrente, ma la sua concessione da parte della banca non è sempre scontata: si tratta infatti di un servizio accessorio per il quale si deve stipulare un contratto ad hoc.

Ogni istituto fissa un massimale giornaliero e mensile sia per i prelievamenti di contante sia per i pagamenti tramite POS. Questi due importi sono, il più delle volte, tra loro indipendenti: se in un mese si fanno acquisti pagando con la tessera fino a raggiungere il massimale previsto, questo non intacca la somma che può essere prelevata dallo sportello automatico. E inoltre in caso di doppio circuito nazionale e internazionale ci sono anche doppi massimali giornalieri e mensili sia per i prelievi che per i pagamenti.

Con la tessera magnetica sono spesso possibili anche altre operazioni, come visualizzare il saldo e l'elenco movimenti del proprio conto. È inoltre possibile pagare le bollette delle utenze domestiche (luce, gas, acqua, telefono ecc.) o ricaricare il telefono cellulare, seguendo le indicazioni riportate a video negli sportelli automatici. Alcune banche offrono ai propri correntisti anche altre prestazioni: consultazione del proprio dossier titoli, del proprio mutuo, segnalazione dei posti liberi per spettacoli teatrali e servizio di prenotazione dei biglietti.

La sicurezza delle carte

Indipendentemente dallo strumento di pagamento usato (carta di debito, di credito, prepagata o nuove app per pagare) le tutele previste dalla legge per il titolare sono identiche.

Sono previste dalla direttiva PSD2 (direttiva 2366/2015) recepite nel 2018 sia nel TUB che nel D. Lgs. 11/2010.

Nel caso ci si accorga che la carta è andata persa, è stata rubata o clonata (si trova nelle mani del titolare ma è usata da altri), la prima cosa da fare è bloccare la carta chiamando il numero verde messo a disposizione dall'emittente e dopo fare denuncia alle Autorità di polizia. Dopo il blocco nulla può essere addebitato al titolare, prima del blocco la sua responsabilità è limitata a 50 euro. Questa la regola generale sempre valida a meno che l'emittente dimostri che nell'utilizzo fraudolento c'è stato dolo o colpa grave da parte del titolare. Devono essere prove puntuali e non basta dire che c'è stata colpa grave solo perché per il pagamento o il prelievo è stato usato il PIN della carta. Servono altre prove, per esempio dimostrare in maniera precisa che il titolare ha consegnato il PIN al terzo malfattore o ha conservato il PIN insieme alla carta persa o rubata o ancora ha comunicato il PIN rispondendo a una email di phishing.

In caso di problemi la procedura da seguire è sempre la stessa: si fa reclamo per iscritto all'emittente che deve rispondere entro 15 giorni lavorativi dal suo ricevimento. Se non arriva risposta o arriva risposta negativa si può fare ricorso all'ABF (Arbitro Bancario e Finanziario): ne parleremo nel **capitolo 5**.

Il contactless e i pagamenti online

La maggior parte delle carte sono dotate di tecnologia contactless, significa che possono essere usate per pagare semplicemente avvicinandole al POS (la macchinetta per pagare in negozio, che ovviamente deve essere a sua volta contactless). Per importi bassi (sotto i 25 euro, si arriverà a sotto i 50 euro nel corso del 2021) non serve digitare il PIN.

Questa stessa tecnologia viene usata per pagare con lo smartphone o con lo smartwatch. In questo caso le carte devono essere inserite all'interno di wallet digitali (borsellini elettronici) in cui vengono a essere dematerializzate. Serve uno smartphone dotato di tecnologia NFC e che la banca che ha emesso la carta abbia fatto convenzione con il gestore del wallet (per esempio Apple Pay, Samsung Pay, Nexi Pay).

Le carte possono essere usate anche per pagare online. Ovviamente il sito su cui si acquista un bene o servizio deve far parte del circuito della carta. Dal 1

gennaio 2021 tutti i pagamenti online di valore superiore ai 30 euro devono essere autorizzati due volte attraverso dei messaggi o dei codici usa e getta che vengono inviati dall'emittente tramite sms o messaggio sul telefono del titolare. Il telefono si può usare per pagare anche attraverso delle app di pagamento che usano la tecnologia del QR code (vedi riquadro sotto).

NFC e QR code

I pagamenti via smartphone o via cellulare in negozio utilizzano due differenti tecnologie, la tecnologia NFC (*Near Field Communication*) e quella che si basa sul Qr code. Cosa sono e come funzionano?

Per "tecnologia NFC" si intende "comunicazione a stretto raggio". Questa tecnologia permette a due device di connettersi tra di loro attraverso un sistema wireless. In questo modo i due device possono scambiarsi tra loro dati anche complessi semplicemente toccandosi, o quantomeno trovandosi a una distanza molto ridotta l'uno dall'altro. È quello che succede quando si avvicina lo smartphone o lo smartwatch al lettore di carte POS: attraverso uno scambio di informazioni tra smartphone e POS può avvenire il pagamento. Perché avvenga la comunicazione, la distanza dello smartphone dal POS deve essere inferiore ai quattro centimetri. Non tutti gli smartphone e smartwatch sono utilizzabili per pagare; lo sono solo quelli dotati di tecnologia NFC, quindi modelli più evoluti e anche più costosi.

Per "tecnologia QR code", invece, si intende quella che permette un pagamento, inquadrando con la fotocamera dello smartphone il QR code generato dalla cassa o dal cellulare dell'esercente. Il QR code è uno speciale codice che contiene del testo. Nella pratica, è un quadrato composto da quadratini bianchi e neri disposti in modo differente, a seconda delle informazioni che contiene. Letteralmente significa codice a risposta veloce e contiene più informazioni di un codice a barre quindi anche quelle relative al pagamento. Questa tecnologia, usando la telecamera del cellulare, è sicuramente più "democratica" della tecnologia NFC. In pratica tutti i cellulari potrebbero essere utilizzati per pagare con questa modalità, non solo quelli di ultima generazione. Però sono sicuramente meno i negozi che permettono questi pagamenti.



Simbolo del contactless



Esempio di QR code

Pagare multe, tasse e altri servizi della PA

Dal 28 febbraio 2021 tutti pagamenti verso la Pubblica Amministrazione devono passare attraverso pagoPA, il nodo unico dei pagamenti verso la Pubblica Amministrazione.

Molto spesso si pensa che pagoPA sia solo un sito o una app ma in realtà è tanti sistemi di pagamento insieme. Ci sono tanto per cominciare gli sportelli fisici delle banche, gli ATM, i siti web e le app di banche e istituti di pagamento che hanno aderito (volontariamente, per loro non c'è alcun obbligo) a pagoPA. Quindi sta al cittadino verificare se la propria banca è tra queste. Va anche detto che molte banche usano un proprio sistema chiamato Cbill, che permette il pagamento online (su home banking o via app oppure via ATM) anche dei bollettini delle pubbliche amministrazioni e che quindi rientra nel sistema di pagoPA.

Altri canali abilitati al pagamento sono le app tipo Satispay e Sisalpay. All'interminabile elenco vanno poi aggiunti gli immancabili uffici postali e le ricevitorie convenzionate con Sisal, Lottomatica e Banca 5. Insomma, un'esplosione di possibilità tra le quali è complicato orientarsi. Tanti canali a disposizione sono un vantaggio solo se offerti come alternativa alla più comoda possibilità di effettuare i pagamenti pagoPA in un canale dedicato e univoco. Il fatto che questo non sia possibile denota una mancanza di strategia e tanta confusione: a poco serve uno standard di pagamento se poi si rinuncia alla semplificazione e a fare da unico punto di riferimento per i pagamenti verso le tante pubbliche amministrazioni e società a controllo pubblico. Inoltre, imponendo l'obbligo di usare pagoPA c'è il rischio che vengano fatti pagare ai cittadini dei costi che prima non pagavano,

BANCHE E ALTRI CANALI		Pagamento in Misura Ridotta scontato del 30%	
Qui accanto trovi il codice QR e il codice interbancario CBILL per pagare attraverso il circuito bancario e gli altri canali di pagamento abilitati.		Codice Avviso: Inserire il numero indicato nell'avviso di pagamento ricevuto	
		Destinatario: FAC-SIMILE Entità Creditore: Comune di Milano Oggetto del pagamento: Verbale n. 00000000/2019/1/1/1 del 26/02/2019 Euro 72,15	
Codice CBILL: A0EDT		Codice Avviso: 0040 0000 0626 2758 19 Cod. Fiscale Entità Creditore: 01199250158	

Il bollettino pagoPA

Il bollettino pagoPA riporta un codice QR code che può essere inquadrato per i pagamenti da cellulare e un codice unico identificativo che va usato quando si paga il bollettino per esempio dal sito della propria banca.

per esempio perché pagavano con l'addebito sul conto o il Mav. E infatti l'Antitrust a luglio dello scorso anno ha dovuto fare una segnalazione alla presidenza del Consiglio dei Ministri per comunicare il rischio che nel corso del 2021 si potesse perdere, per le imposte ricorrenti come TARI e bollo, la possibilità di fare un addebito Sepa sul conto, ovvero la classica domiciliazione di un pagamento sul conto proprio conto corrente, che in molti casi prevede addirittura uno sconto per il cliente sulla tassa da pagare (come per esempio accade in Lombardia per il bollo auto). Stesso rischio avrebbe potuto correre anche il modello F24, oggi totalmente gratuito per i cittadini. Per fortuna a oggi sia addebito Sepa che modello F24 continuano a esistere. L'intervento di Antitrust dimostra che le commissioni fatte pagare ai cittadini per i bollettini pagoPA sono un problema. La PA dovrebbe accollarsi questi oneri ampiamente coperti dalla digitalizzazione e dalla gestione più veloce degli aspetti amministrativi.

Il modello F24 dunque resta. È invece scomparso come possibilità di pagamento verso la PA il MAV, il bollettino prestampato che può essere pagato online o allo sportello e non prevede commissioni.

Pagare le bollette

Tutti noi ne riceviamo ogni mese più di una: si tratta delle bollette, le fatture che ci dicono quanto dobbiamo pagare per i servizi di gas, luce, acqua, telefonia, tv che ci sono stati erogati dalle società di servizi.

Ci sono vari modi di pagare le bollette.

- **Carta di credito** Si può pagare la bolletta direttamente sul sito online della società di servizi (ovviamente se quest'ultima lo permette) usando la propria carta di credito. È necessario inserire alcune informazioni come il numero della fattura. Non sono previste commissioni aggiuntive (se chieste sono illecite in base all'articolo 62 del Codice del Consumo).
- **CBILL** La maggior parte delle banche offre questo servizio che permette di pagare le bollette direttamente dal proprio home banking. Basta entrare con le proprie credenziali scegliere tra i servizi disponibili e quindi dall'elenco l'azienda che ha emesso la bolletta. Quindi basta inserire il codice identificativo della bolletta arrivata a casa e l'importo da pagare. Quanto costa? Dipende dalle banche la commissione può arrivare fino ai 2 euro. Il servizio è utilizzabile anche presso gli sportelli automatici delle banche evoluti quelli che permettono non solo di prelevare contante ma anche di fare pagamenti.

- **Bonifico bancario** Se la società di servizi lo prevede come modalità di pagamento, la bolletta si può pagare con un bonifico usando le coordinate IBAN indicate sulla fattura.
- **Ufficio postale** La bolletta cartacea (un bollettino precompilato) viene spedita all'indirizzo indicato dal cliente, il quale, entro la scadenza indicata sulla bolletta stessa, deve procedere al pagamento presso un ufficio postale. L'operazione costa 1,50 euro (per chi ha più di 70 anni costa 0,70 euro). In generale pagare "manualmente" le bollette è pericoloso: ci si può dimenticare il pagamento o pagare in ritardo e questo può comportare interessi di mora e spese aggiuntive. Inoltre c'è il fattore tempo necessario per andare in Posta a fare i pagamenti.
- **SisalPay, Lottomatica, supermercati** In questo caso si usa per pagare il codice a barre stampato sulla documentazione che arriva a casa con la bolletta. Si può pagare in contanti o carta di debito o credito. È prevista una commissione di 2 euro. Il pagamento delle bollette è possibile anche nei supermercati che offrono il servizio, per esempio Coop o Esselunga. La bolletta si paga direttamente in cassa sempre usando il codice a barre stampato sulla bolletta.
- **L'addebito Sepa** È la domiciliazione della bolletta sul conto corrente. Alcune carte prepagate evolute permettono anche loro l'addebito. L'operazione è gratuita. La bolletta viene automaticamente addebitata sul conto. In pratica il cliente firma un'autorizzazione alla società di servizi che così può ogni mese addebitare sul conto del cliente l'importo della bolletta. Se cambiate conto ovviamente è necessario trasferire la domiciliazione nella nuova banca indicando il nuovo codice IBAN alla società di servizi. L'addebito Sepa delle bollette è gratuito, la bolletta viene pagata automaticamente anche se non ci sono soldi sufficienti sul conto. Si va così in rosso (vedi **capitolo 1**) e questo comporta il pagamento di interessi passivi e di spese aggiuntive (se nel trimestre il rosso è stato superiore a 500 euro ed è durata più di 7 giorni consecutivi). Le bollette si possono anche pagare con un addebito diretto continuativo sul conto, il cosiddetto SDD. Si tratta della domiciliazione delle bollette. L'addebito Sepa ha delle regole in caso di errori o addebiti non dovuti. In effetti può sempre capitare di dover contestare una bolletta, perché frutto di un errore, o di dover chiedere spiegazioni perché l'importo appare esagerato. In questi casi è utile sapere che le banche pagano le bollette l'ultimo giorno utile: avete quindi tempo fino al giorno prima per presentare un ordine scritto alla banca al fine di bloccare il pagamento della bolletta in questione. Per conoscere il giorno di scadenza di una bolletta, come pure per verificarne i contenuti, non è necessario recarsi in banca: anche se avete scelto la domiciliazione delle

utenze, la bolletta continuerà infatti ad arrivare a casa. Sappiate inoltre che, se avete intenzione di contestare la bolletta all'ente che eroga il servizio, potete agire fino a 8 settimane dopo la scadenza, dando un ordine scritto alla banca di riaccredito dell'importo della bolletta già pagata. È inoltre possibile bloccare automaticamente il pagamento delle bollette ponendo vincoli di carattere generale come, per esempio, quello di non pagare bollette superiori a una certa cifra.

La direttiva sui servizi di pagamento prevede la possibilità di ottenere il riaccredito della somma se l'addebito "supera quello che il pagatore avrebbe potuto ragionevolmente aspettarsi avuti presenti il suo precedente modello di spesa, le condizioni del suo contratto quadro e le circostanze del caso" e se la bolletta o la fattura non è stata inviata almeno 4 settimane prima del pagamento.

La richiesta può essere avanzata alla propria banca entro 8 settimane dall'avvenuto addebito e quest'ultima è tenuta a effettuare il rimborso o a motivare il diniego dello stesso entro 10 giorni dalla richiesta. In quest'ultimo caso la banca deve avvisare il correntista della possibilità di presentare un esposto alla Banca d'Italia e di presentare un reclamo all'ABF.

Non è infrequente che, soprattutto nei primi tempi, il meccanismo di addebito automatico presenti qualche problema. In questi casi, sino a poco tempo fa, si rischiava di rimanere stritolati tra la propria banca e l'esercente, che si rimpallavano la responsabilità del mancato funzionamento della procedura. La direttiva europea sui servizi di pagamento, però, ha ora previsto che, salvo che la delega contenga un IBAN errato, la responsabilità debba essere imputata in prima battuta all'esercente (e, per esso, alla sua banca).

Solo se l'esercente (la sua banca) prova di aver inviato correttamente e tempestivamente la richiesta di pagamento, sarà la banca del consumatore a dover riaccreditare le somme sul conto del debitore con la stessa valuta dell'addebito.

I nuovi operatori del Fintech

Il 14 settembre 2019 sono entrate in vigore le norme del Regolamento UE 2018/389 di attuazione della direttiva PSD2 recepita in Italia con provvedimento in vigore dal 13 gennaio 2018. Questo Regolamento, lo stesso che ha introdotto l'autenticazione forte dei pagamenti online, la cosiddetta strong authentication, contiene anche delle novità molto interessanti che apriranno il mercato a servizi innovativi offerti da nuovi operatori del mercato dei pagamenti.

La finalità ultima è quella di creare condizioni di parità tra operatori di diverso genere e un ambiente finanziario più democratico, di aumentare la concorrenza

e l'innovazione nel mercato tra gli Stati membri e di rafforzare la protezione dei consumatori anche migliorando la sicurezza dei pagamenti online. In questo ultimo ambito si collocano le norme sulla *strong authentication*.

Ma altra grossa novità portata da PSD2 è l'open banking. Che cos'è? Letteralmente significa attività bancaria aperta.

L'Open Banking consente di trasmettere le informazioni dei conti e delle carte bancarie a terze parti che possono così entrare nel mercato finanziario superando la burocrazia e la chiusura delle infrastrutture tipiche del mondo bancario tradizionale, per creare nuovi prodotti e servizi moderni per i clienti. Tutto questo si realizza attraverso API aperte. Tecnicamente un'API, cioè un'interfaccia di programmazione di un'applicazione, è un insieme di comandi che consentono alle applicazioni software di comunicare tra loro in modo uniforme. Grazie a PSD2 si aprono le API bancarie a soggetti terzi autorizzati, che possono così accedere rapidamente e secondo gli standard di sicurezza bancari ai dati della banca (conto corrente, transazioni con carta, bonifici ecc.). Le banche entrano così in competizione non solo con le banche ma con chiunque offra servizi finanziari.

La PSD2 ovviamente si è preoccupata anche di creare una serie di norme per tutelare la sicurezza degli utenti. Innanzitutto, per poter fare open banking bisogna essere dei soggetti autorizzati. La direttiva si è preoccupata anche di indicare le caratteristiche e gli standard di sicurezza per queste nuove figure che si affiancano così a banche e istituti di pagamento. Vi spieghiamo chi sono nelle prossime righe.

• **AISP (Account Information Service Provider)** Fornitori di servizi con accesso alle informazioni sul conto dei clienti delle banche in grado di analizzare il comportamento di spesa di un utente o di aggregare i dati da diverse banche in un'unica piattaforma (per esempio Yolt oppure Oval). Questi operatori, in pratica, dietro autorizzazione del cliente gli danno la possibilità via app di avere una visione completa di tutte le sue transazioni di pagamento su diversi conti bancari oppure con diverse carte. Così lo possono aiutare a risparmiare, a investire o gli possono offrire sconti o offerte basate sulle sue abitudini di acquisto.

Le banche tengono traccia di tutto ciò che facciamo con i nostri soldi, sanno come li spendiamo, se chiediamo o diamo un prestito, quanto spendiamo in bollette, rate del mutuo, viaggi, caffè... Sono una grande fonte di informazioni.

• **PISP (Payment Initiation Service Provider)** Fornitori di servizi che avviano un pagamento per conto dell'utente. Questi operatori su autorizzazione del cliente sono in grado di prelevare i soldi dal suo conto bancario (in questo modo i pagamenti avvengono direttamente con addebito su conto senza dover fare un bonifico o un pagamento con carta).

- **CISP (*Card Issuing Service Provider*)** Prestatori di servizi di pagamento basati su carta che permettono di sapere se sul conto di chi paga vi è disponibilità dell'importo richiesto perché la transazione vada a buon fine. Il CISP non vede quanti soldi ci sono sul conto dell'utente, ma fornisce solo risposta positiva o negativa al momento dell'operazione di pagamento.

Guardiamo con favore all'apertura del mercato dei pagamenti e del mercato finanziario a nuovi operatori. In questo modo si aumenta il livello di concorrenza del mercato e, come abbiamo sempre detto, un mercato più concorrenziale porta benefici al mercato stesso dove rimarranno gli operatori migliori e agli utenti che potranno scegliere le soluzioni e i prodotti più adatti ed economici per le loro esigenze. Nel caso specifico poi le norme hanno assecondato l'innovazione di mercato già in essere da qualche tempo imponendo però anche ai nuovi operatori regole e norme comuni agli operatori tradizionali. Per poter offrire servizi e prodotti i nuovi operatori devono essere operatori autorizzati e questo ovviamente assicura standard di sicurezza elevati. Inoltre le norme della direttiva sui servizi di pagamento a tutela degli utenti finali sono validi anche per i servizi offerti dai nuovi operatori.

3

Mutui, prestiti e altri finanziamenti

Una delle funzioni principali della banca è quella di fare credito, cioè dare la possibilità ai suoi clienti di ottenere un capitale da restituire in un certo periodo di tempo pagando delle rate comprensive di interessi.

Ci sono anche altri operatori che possono concedere credito, si tratta delle finanziarie che possono fare prestiti personali o prestiti finalizzati (quelli destinati all'acquisto di un determinato bene o servizio e che si sottoscrivono direttamente in negozio). E poi nel mercato del credito ci sono anche gli intermediari del credito, mediatori e agenti che mettono in contatto banche e finanziarie con il cliente finale.

Negli ultimi anni sono state recepite nuove norme sia per il credito immobiliare che per il credito al consumo che hanno aumentato le tutele per i clienti, anche in termini di informativa precontrattuale e possibilità di cambiare operatore rapidamente e senza costi.

È utile sapere che anche nel caso di mutui e prestiti l'arma vincente per fare la scelta migliore è la comparazione. Sul mercato ci sono tanti operatori e tanti prodotti, e bisogna usare la leva della comparazione per fare la scelta migliore. Grazie ad Altroconsumo, consultando i servizi di comparazione online, potrete individuare il migliore prestito personale o il migliore mutuo, adatto alle vostre esigenze.

La classifica è fatta di default in base al TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale) ma potrete anche fare una classifica in base alla qualità del prodotto che Altroconsumo calcola in base alle clausole contrattuali e alla soddisfazione degli utenti.

Il mutuo

Ricorrere a un mutuo ipotecario per comprare, ristrutturare o costruire casa è una tappa necessaria per chi non dispone del capitale sufficiente.

Intanto un consiglio generale: valutate bene l'impegno che state assumendo, facendovi i conti in tasca; fate in modo che, una volta pagata la rata del mutuo, vi rimanga un reddito sufficiente a far fronte alle spese necessarie a mantenere il vostro tenore di vita.

Il mutuo è un prestito ipotecario: per garantire alla banca la restituzione del prestito si deve ipotecare l'immobile che si compra o che si ristruttura col denaro prestato. L'ipoteca è un diritto reale (cioè su una cosa) di una garanzia, che va iscritta nei registri immobiliari.

Se il debitore non paga, il creditore può far vendere all'asta la casa ipotecata e ottenere il rimborso del prestito e delle spese della procedura con il ricavato della vendita e con preferenza rispetto a tutti gli altri creditori. Solitamente la banca fornisce un finanziamento non superiore all'80% del valore dell'immobile, secondo la valutazione di un perito di sua fiducia.

Chi può ottenere un mutuo?

C'è un limite, non nettamente determinato, alla possibilità di chiedere mutui: il reddito del richiedente. I finanziatori, anche se garantiti dall'ipoteca sulla casa, preferiscono erogare il prestito a soggetti che diano tutte le garanzie di riuscire a rimborsarlo regolarmente senza dover avviare una procedura esecutiva. Sono quindi molto attenti alla capacità di rimborso di chi si indebita e vogliono perciò sapere quanto guadagna, in modo da concedere il mutuo con una rata non superiore a una certa percentuale del reddito netto abituale del richiedente (di solito dal 15% al 40%). Per esempio, se si guadagnano 1.500 euro netti al mese, la banca erogherà un finanziamento che avrà una rata mensile pari al massimo a un terzo del reddito, cioè 500 euro.

È utile avere un'idea dei principali parametri che i finanziatori valutano per determinare l'affidabilità di un cliente, anche per capire quanto è probabile che facciano marcia indietro dopo aver esaminato tutta la documentazione. Tutto ruota intorno alla capacità di rimborso del cliente, che viene valutata in base ai seguenti parametri.

- **Il reddito personale** Le entrate del cliente sono controllate dalla banca tramite l'esame della dichiarazione dei redditi. Quindi, chi dichiara meno del dovuto in queste situazioni potrà trovarsi svantaggiato, perché la dichiarazione mostrerà meno redditi del vero e il dichiarante potrà sembrare più povero di quello che è in realtà.

- **La presenza di un fideiussore** Se qualcuno (per esempio il padre, un fratello, la moglie del richiedente) si fa garante del debito e diventa cioè fideiussore, è più facile ottenere il mutuo: la banca sa che, se il cliente è in difficoltà, potrà sempre rivolgersi al suo garante. Per le giovani coppie e per chi non ha un reddito sicuro e regolare, la strada della fideiussione dei genitori è praticamente obbligata (in alcuni casi la banca può chiedere l'iscrizione dell'ipoteca anche su un immobile diverso da quello che si acquista).

Anche lo Stato può dare un aiuto tramite il Fondo di garanzia prima casa grazie alla quale lo Stato fornisce una garanzia statale per il 50% del capitale del mutuo rispettando determinati parametri (vedi il riquadro a [pagina 56](#)).

- **Il reddito familiare** A parità di condizioni, un mutuo dato a una coppia che lavora è più sicuro di uno dato a un single: dal punto di vista della banca, se viene meno uno dei due redditi, può esserci sempre l'altro.
- **La conoscenza personale** È più facile ottenere il mutuo se si è conosciuti. La banca conosce tutta la storia "finanziaria" dei propri correntisti (giacenza media sul conto, eventuale frequenza e durata degli scoperti ecc.) che avranno meno difficoltà di chi arriva in agenzia con il solo scopo di farsi finanziare.

Attenzione anche al rapporto chiamato LTV (*Loan To Value*), capitale su valore casa, che rappresenta appunto il valore tra il capitale del mutuo erogabile e il valore di perizia della casa da acquistare. Di solito questo valore non supera l'80%; sono poche le banche che arrivano al 100% e chiedono comunque tassi più alti. È sempre bene avere da parte una certa quantità di denaro prima di chiedere un mutuo.

Mutuo "per l'abitazione principale" e non

L'acquisto della prima casa è assistito da numerose agevolazioni fiscali sia al momento dell'acquisto (riduzione dell'IVA o dell'imposta di registro e delle imposte ipotecaria e catastale) sia successivamente (esenzione dall'IRPEF), ma ciò che deve intendersi per "prima casa" varia a seconda dell'istituto preso in esame. Per quanto riguarda il mutuo, per il fisco l'abitazione principale coincide con la dimora abituale.

È prevista la possibilità di detrarre dall'IRPEF dovuta ogni anno il 19% dell'ammontare degli interessi passivi (sino a un massimo di 4.000 euro) dei mutui stipulati per l'acquisto di un immobile adibito ad abitazione principale propria o di un proprio familiare entro un anno dall'acquisto.

Il Fondo per l'acquisto della prima casa

Ci sono soggetti che hanno più difficoltà di altri ad avere accesso al credito. Tra questi, ci sono sicuramente i giovani con contratti di lavoro a tempo determinato. Per dare loro credito la banca chiede spesso delle garanzie aggiuntive rispetto all'ipoteca sulla casa, come per esempio la fideiussione da parte di un parente. In pratica, il genitore, il fratello, la zia vengono obbligati in solido con l'intestatario del mutuo: se il cliente non paga la banca può rivalersi direttamente su di loro.

Per superare questi limiti di accesso al credito, nel 2014 è stato creato il fondo di garanzia mutui prima casa. Si tratta di un fondo statale gestito da Consap che interviene garantendo il 50% della quota capitale dei mutui richiesti, rendendo così più semplice l'accesso al credito. Dal 24 giugno 2021 e fino al 30 giugno 2022 i giovani under 36 con reddito ISEE fino a 40.000 euro hanno diritto a una garanzia dell'80% della quota capitale del mutuo e sono considerati soggetti prioritari. Se c'è la garanzia del Fondo statale, infatti, la banca non può chiedere un garante. Per il 2021 sono stati stanziati 290 milioni di euro e per il 2022 250 milioni di euro. Una buona notizia questo aumento di risorse per una misura che riteniamo molto importante visto che, pur con tutti i suoi difetti ha comunque facilitato l'accesso al credito in questi anni. Normalmente il fondo mutui prima casa dà garanzia statale, nella misura del 50%, ai mutui erogati per l'acquisto o la ristrutturazione ai fini dell'accrescimento dell'efficienza energetica di abitazioni principali e che rispettano particolari caratteristiche. La garanzia statale rende più facile l'accesso al mutuo a soggetti considerati più a rischio, come per esempio chi ha un lavoro a tempo determinato. Per accedere ai finanziamenti, i richiedenti devono recarsi presso le filiali delle banche aderenti all'iniziativa che hanno sottoscritto apposita convenzione e presentare il modulo di richiesta per l'accesso al Fondo.

A oggi contiamo 215 banche aderenti. L'elenco aggiornato lo si trova sul sito di Consap. L'immobile per il quale si chiede il finanziamento deve essere adibito ad abitazione principale, non deve rientrare nelle categorie catastali A1 (abitazioni signorili), A8 (ville) e A9 (castelli, palazzi) e non deve avere le caratteristiche di lusso indicate dalla legge. L'ammontare del finanziamento non deve essere superiore a 250.000 euro. Tutti possono accedere al fondo se rispettano le indicazioni dette sopra, ma ci sono dei "soggetti prioritari". Infatti in presenza di domande pervenute nella stessa giornata è assegnata priorità ai mutui erogati a favore delle giovani coppie coniugate con o senza figli, ai nuclei familiari monogenitoriali con figli minori conviventi, a chi abita le case popolari nonché ai giovani di età inferiore ai 36 anni.

Per i mutui ai quali è riconosciuta la priorità il tasso effettivo globale non può essere superiore al tasso effettivo globale medio indicato trimestralmente dal ministero dell'Economia.

Si tratta, in concreto, di uno “sconto” sulle tasse da pagare sino a un massimo di 760 euro all’anno. La detrazione è riconosciuta, però, sino alla concorrenza del prezzo di acquisto maggiorato dei costi accessori (provvigioni del mediatore, onorari del notaio e tasse). Se viene richiesto un mutuo per un ammontare superiore, la detrazione viene ridotta proporzionalmente (il prezzo di acquisto maggiorato delle spese diviso l’importo preso a mutuo per 100, ovvero: se prendiamo a mutuo la somma di 110.000 euro, ma il prezzo dichiarato in atto, maggiorato delle spese di cui sopra, non supera i 100.000 euro, potremo dedurre solo il 90,91% degli oneri e degli interessi).

Anche se si è acquistato un immobile affittato è possibile detrarre gli interessi, a condizione che, entro 3 mesi dall’acquisto, venga citato in giudizio l’inquilino per ottenere la restituzione dei locali e che l’immobile sia adibito ad abitazione principale del mutuatario entro un anno dal rilascio.

La detrazione è riconosciuta anche se l’ipoteca è stata iscritta su un immobile diverso da quello acquistato, a condizione che la somma percepita dalla banca sia stata destinata all’acquisto della propria abitazione principale.

La detrazione degli interessi passivi pagati nel corso dell’anno può essere goduta solo fintanto che si mantiene la residenza nell’immobile per il quale si sta rimborsando il mutuo, salvo che il mutamento della dimora abituale sia dipeso da motivi di lavoro.

È inoltre possibile godere della detrazione anche per gli interessi eventualmente pagati alla cooperativa o all’impresa costruttrice che ci ha venduto la casa.

La procedura è semplice: ogni anno la banca ci farà avere una certificazione con l’ammontare degli interessi pagati. La somma riportata in detta certificazione dovrà poi essere inserita nell’apposita casella della dichiarazione dei redditi.

Il prefinanziamento

Capita che il compratore si trovi in una situazione di stallo: la banca vuole che prima sia iscritta l’ipoteca e poi sia erogato il mutuo, così da essere tutelata; il venditore vuole l’inverso, cioè che prima sia pagato il prezzo e poi sia iscritta l’ipoteca, perché, in questo modo, l’ipoteca è iscritta su una casa non più sua, ma già venduta.

Per uscire da questa situazione, molte banche offrono un prefinanziamento, con cui il denaro per il venditore è messo da parte in un conto vincolato. Altre banche fanno lo stesso, ma soltanto dopo che è stato firmato il contratto di mutuo, con la clausola per cui, se entro un certo tempo (di solito 2 o 3 mesi) l’ipoteca non è stata iscritta, il contratto di mutuo è sciolto.

Il prefinanziamento può essere richiesto anche dal mutuatario se, per esempio, deve eseguire dei lavori sull’immobile prima del rogito o per coprire

anticipi richiesti dal venditore; tuttavia la banca non è tenuta a concedere tale opportunità.

Normalmente le banche stabiliscono per il prefinanziamento lo stesso tasso di interesse del mutuo.

Il preammortamento

Le banche stabiliscono in genere il pagamento delle rate con scadenze uguali per tutti i clienti, per esempio, a fine giugno e a fine dicembre. Se si ottiene il mutuo ad aprile, a fine giugno non si pagherà una rata vera e propria, ma soltanto gli interessi maturati da aprile a fine giugno. Questa fase si chiama preammortamento. La rata successiva, da pagare a dicembre, sarà invece la prima rata completa del mutuo.

Il preammortamento si può avere anche per periodi inferiori al mese: per esempio, stipuliamo il contratto il 12 del mese, ma la banca addebita le rate il 30 del mese. Dato che le rate di preammortamento non contribuiscono a ridurre il capitale residuo del prestito, costituiscono un puro costo a carico del mutuatario. È quindi opportuno contrattare con la banca la loro eliminazione o, quantomeno, una sostanziale riduzione del periodo di preammortamento.

A cosa stare attenti prima di firmare un contratto di mutuo

La prima cosa a cui si deve prestare attenzione ancora prima di chiedere un mutuo è determinare la somma complessiva che serve per far fronte a tutte le spese che si dovranno sopportare per acquistare casa.

Quando si valuta quanto serve per comprare casa, bisogna sempre tenere conto anche delle spese. Alcune non cambiano al variare del prezzo, ma, le più importanti, come quelle notarili e quelle fiscali, sì. È il caso, quindi, di fare stime in percentuale, e non in valore assoluto; con questo criterio, è prudente aggiungere al prezzo della casa un altro 10% per il pagamento di tutti i costi accessori. Per esempio, se la casa costa 150.000 euro, non guasta prevedere altri 15.000 euro di spese varie. Facciamo un breve elenco delle spese più comuni.

- **Spese di agenzia** Normalmente il 3% + IVA = 3,66% del prezzo della casa, ma variano, generalmente in aumento, secondo le province. Sappiate comunque che la contrattazione di queste spese non è una prassi insolita, poiché la provvigione dell'agenzia non è fissata per legge.
- **Spese notarili** Sono dovute sia per l'atto di compravendita sia per quello di mutuo. Non è facile calcolarle e vi possono essere differenze anche sen-

sibili tra diversi notai. Per una compravendita del valore di 150.000 euro si spenderanno all'incirca 2.400 euro per il rogito e 2.000 euro per il mutuo.

- **Spese per certificati catastali** Sui 50 euro.
- **Spese di perizia** Le perizie, quando si pagano, vanno dai 200 ai 300 euro.
- **Spese di istruttoria** Quando si pagano, vanno dallo 0,2% all'1% della somma richiesta. L'importo della commissione di istruttoria è detratto dalla banca direttamente dal capitale preso in prestito.
- **Assicurazione incendio e scoppio** È una polizza, il più delle volte a premio unico (cioè pagato una tantum all'inizio del mutuo), che serve ad assicurare alla banca il rimborso del capitale in caso di distruzione dell'immobile posto a garanzia del prestito.
- **Assicurazione temporanea in caso di morte** Anche in questo caso, l'unica beneficiaria della polizza è la banca stessa, che si premunisce per il caso in cui il debitore muoia prima di aver estinto il debito. Il capitale assicurato è decrescente al decrescere del capitale da restituire (150-200 euro di premio per un mutuo di 50.000 euro stipulato da un uomo dai 30 ai 40 anni e una durata di 10 anni). Questo tipo di polizze è solitamente a premio unico; più raramente è previsto il pagamento di premi solo per i primi anni. Anche in questo caso se la banca che concede il mutuo vi obbliga a comprare la polizza da lei stessa venduta compie una pratica scorretta. Potete cercare dove meglio credete la polizza migliore; la legge prevede che la banca se richiede una copertura di questo genere vi deve consegnare due preventivi di polizza e voi avete 10 giorni lavorativi per cercare altre migliori.
- **Imposta sostitutiva sul mutuo** Chi accende un mutuo paga all'accensione anche un'imposta (D.P.R. 601 del 1973, art. 18) che è lo 0,25% del prestito. L'imposta è direttamente trattenuta dal finanziatore e sale al 2% per le seconde case. Fino al 30 giugno 2022 nel caso in cui il mutuo sia stipulato da giovane under 36 non è dovuta questa imposta.
- **IVA, imposte di registro, catastale e ipotecaria** Variano all'incirca tra il 3% e il 13% del valore dell'immobile, a seconda che si possa godere dei cosiddetti "benefici di prima casa" oppure no e che si tratti di un immobile nuovo o meno. Il mutuo ha durata variabile (da 10 a 30 anni) a seconda delle politiche dell'istituto erogante e delle richieste della clientela (alcuni istituti si spingevano anche oltre, ma, in questo periodo di crisi, quelli che concedono mutui di lunghissima durata sono sempre meno). La maggior parte delle banche accetta comunque mutui di 15 anni di durata, sia per

il tasso fisso sia per quello variabile. A volte le durate per il tasso fisso sono minori, perché la banca cerca di non impegnarsi per troppo tempo su qualcosa che non può prevedere in modo affidabile. Tenete anche presente che in genere la somma tra l'età del mutuatario e la durata del mutuo a scadenza non può superare gli 80 anni. Dunque un 55enne non può chiedere un mutuo di durata 30 anni.

Meglio una durata breve o una lunga? Meno dura il mutuo, meno interessi si pagano. D'altra parte, meno dura il mutuo, più pesanti sono le rate. Quindi il consiglio è: se avete un reddito abbastanza alto da potervela permettere, scegliete la durata breve, altrimenti cercate di ottenere il piano di ammortamento più lungo possibile. Per conoscere che mutuo potete permettervi in base al vostro reddito mensile e al tasso di interesse potete usare il nostro calcolatore online: www.altroconsumo.it/soldi/mutui.

Ricordate anche che la banca non vi può obbligare ad aprire un conto corrente presso di lei per concedervi il mutuo. Se lo fa compie una pratica scorretta come da ex articolo 21 comma 3 bis del Codice del Consumo (D. Lgs. 206/2005). Ricordate anche che se pure voleste cambiare conto corrente potete farlo tranquillamente senza alcuna ripercussione sul mutuo che può essere pagato con addebito diretto o con bonifico da qualsiasi altro conto corrente.

Il tasso di interesse

Scegliere il fisso o il variabile? Il fisso è una certezza. Si sa da subito che rata pagheremo per tutti gli anni del mutuo e si può anche controllare facilmente se la rata addebitata dalla banca è corretta: una rata diversa dalle precedenti è sbagliata. Il tasso è determinato il giorno della stipula del mutuo come somma del parametro di riferimento (IRS - *Interest Rate Swap* di durata simile a quella del mutuo) + lo spread (una percentuale decisa dalla banca). Il mutuo variabile è invece più rischioso perché la rata può anche crescere tanto e diventare insostenibile per il mutuatario. Il consiglio è di scegliere il tasso variabile solo se si è in grado di sostenere finanziariamente un aumento della rata fino al 30%. Nel 2021 il tasso fisso è davvero molto basso; assicurarsi una rata certa nel tempo costa davvero poco. Peraltro ci si aspetta nei prossimi mesi una crescita dei tassi di mercato e quindi il variabile potrebbe essere molto rischioso.

Ricordate anche che il mutuo si può cambiare in vari modi: uno è estinguerlo anticipatamente tutto o in parte. Dopo il febbraio 2007, l'abolizione delle penali di estinzione anticipata dei mutui stipulati disposta dal secondo Decreto Bersani e, più ancora, la possibilità di procedere alla surroga hanno dato un altro vantaggio al mutuo a tasso fisso: se i tassi di mercato dovessero scendere, infatti, sarà più facile e meno costoso stipulare un nuovo contratto di mutuo a un tasso più basso.

Il tasso variabile

Il modo con cui sono aggiornati i tassi di interesse dei mutui a tasso variabile si chiama indicizzazione. Per indicizzare si usano vari meccanismi piuttosto simili fra loro; il più diffuso consiste nell'aggiungere qualche punto percentuale lo spread deciso dalla banca all'EURIBOR 6 mesi lettera (*Europe Interbank Offered Rate*: il tasso a cui le banche sono disponibili a prestarsi tra loro il denaro e che si può trovare sui quotidiani finanziari). Il tasso di riferimento aumentato dello spread è il tasso con cui si calcolano gli interessi dovuti sul capitale (si chiama TAN, Tasso Annuo Nominale). Non è il caso di scegliere un mutuo per il modo in cui è indicizzato il tasso; infatti, se si osservano i tassi, anche su lunghi periodi, si nota che il loro andamento segue una strada comune e che le differenze fra i tassi sono sempre quelle. Fate attenzione ai meccanismi di indicizzazione particolarmente complicati: accanto alla formula semplice *“EURIBOR 6 mesi lettera rilevato in un dato giorno + x punti”*, molte banche si sbizzarriscono in operazioni di ingegneria finanziaria che prendono in considerazione medie ponderate di rilevazioni di tassi, stabiliscono tetti massimi e minimi all'oscillazione del tasso e prevedono modalità alternative di calcolo nel caso in cui il tasso diventi troppo alto o troppo basso. Se la formula di calcolo è complicata, sarà più difficile controllare l'importo delle singole rate ma, soprattutto, sarà impossibile comprendere se quello è proprio il tasso che fa per noi.

I mutui a tasso misto

I mutui a tasso misto (o “flessibile”) sono mutui che solitamente prevedono un primo periodo più o meno lungo (ma comunque di pochi anni) con un tasso fisso particolarmente basso, per poi passare a un tasso variabile.

Non bisogna quindi lasciarsi allettare dal tasso sbandierato, ma chiedere quale sarà piuttosto il tasso a regime e valutare la convenienza del prodotto sulla base di quest'ultimo dato. Trattandosi sostanzialmente di mutui a tasso variabile, presentano tutti gli svantaggi e i vantaggi di questi ultimi. Se quindi avete già deciso di orientarvi verso un tasso indicizzato, potrete prenderli in considerazione: a parità di altre condizioni, un mutuo a tasso misto con un tasso di ingresso particolarmente basso è certamente più conveniente.

Esistono anche i mutui a tasso variabile con “CAP”, il cui tasso è variabile ma non può superare una data soglia. Sulla carta sembrano una soluzione ottima, ma questa comodità si paga in termini di maggiori oneri.

Il mutuo a tasso misto presenta un altro vantaggio: consente di predeterminare il peso degli interessi nei primi anni di vita del contratto, durante i quali un eventuale aumento del tasso di interesse potrebbe portare un significativo incremento dell'ammontare delle rate. Un'altra opportunità da tenere presente è quella dei mutui a tasso variabile a rata costante. Le variazioni in

aumento dell'indice di riferimento non incidono sull'importo delle singole rate ma sul loro numero: se il tasso aumenta, aumenterà solo il numero delle rate necessarie a estinguere il mutuo. In sostanza, pagherete per più tempo e una somma complessivamente maggiore, ma con la certezza di un esborso costante nel tempo.

In generale il tasso misto costa di più di un tasso variabile tout court ma d'altra parte non dà le certezze di un tasso fisso soprattutto in un momento come quello attuale in cui i tassi di mercato sono attesi in crescita. La soluzione su cui puntare è il tasso fisso.

Il TAEG del mutuo

La direttiva sul credito ipotecario ha introdotto anche per i documenti relativi al mutuo un indicatore molto importante il TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale) che rappresenta il costo complessivo del mutuo.

Gli interessi pagati sul prestito a un certo tasso (TAN - Tasso Annuo Nominale) non sono infatti l'unica spesa connessa all'erogazione e al rimborso del mutuo: solitamente la banca addebita anche spese di istruttoria, perizia, assicurazione e pagamento rate che possono ammontare a una somma decisamente ragguardevole.

Tutte queste spese devono essere inserite nel calcolo del tasso di interesse (il TAEG appunto) che le banche devono comunicare alla clientela.

Per confrontare la convenienza dei vari mutui proposti sarà quindi necessario confrontare i loro rispettivi TAEG.

L'informativa precontrattuale

La direttiva sul credito ipotecario ha introdotto norme molto importanti sull'informativa precontrattuale e sulla consulenza che deve essere data ai clienti. In particolar modo è importantissimo il confronto delle offerte presenti sul mercato in modo da fare la scelta più corretta possibile. Il cliente ha la possibilità di visionare i foglietti informativi del mutuo che si chiamano "Informazioni generali sul credito immobiliare" e si trovano su ogni sito delle banche e sono datati e aggiornati. Inoltre si deve ottenere un preventivo per iscritto che riporti le condizioni economiche del mutuo e una volta scelto, prima di arrivare alla stipula definitiva, la banca deve consegnare al cliente:

- le condizioni contrattuali del mutuo
- un modulo chiamato PIES prospetto informativo europeo standard che riporta le condizioni del mutuo ed è vincolante per la banca per almeno 7 giorni.

Il piano di ammortamento di un mutuo

Prima di iniziare a cercare casa, se non disponiamo di tutto il capitale necessario, è bene cominciare a farsi un'idea della somma che si può ottenere dal sistema bancario.

Il piano di ammortamento è una tabella che viene consegnata al momento della conclusione del mutuo o del prestito e che riporta alcune informazioni fondamentali per inquadrare i pagamenti da fare relativamente al finanziamento. Infatti, riporta per tutta la durata del mutuo o del prestito, l'entità di ogni singola rata da pagare (di solito mensile) e la sua data di scadenza, inoltre viene indicata per ogni rata la quota interessi e la quota capitale e quindi il capitale residuo ancora da pagare alla banca o alla finanziaria.

Ogni singola rata di un mutuo o prestito è formata da due parti: una quota interessi che rappresenta la parte della rata che serve a pagare gli interessi mensili alla banca o finanziaria e una quota capitale che serve a rimborsare alla banca una quota mensile del capitale ottenuto col mutuo o prestito. Solo questa parte, la quota capitale, serve a ridurre il capitale residuo cioè il capitale ancora da rimborsare alla banca.

La maggior parte dei piani di ammortamento è un piano di ammortamento alla francese, detto anche a rata costante. Questo significa che nel corso della durata del finanziamento la rata mensile resta sempre la stessa, ma la quota interessi diminuisce nel tempo, mentre cresce la quota capitale; questo accade perché la quota interessi è calcolata ogni mese applicando il tasso di interesse mensile al capitale residuo relativo alla rata precedente che ovviamente nel

Il servizio di comparazione online di Altroconsumo

Per darvi una mano nella scelta e nella comparazione, potete usare il nostro servizio di comparazione mutui che si trova sul nostro sito a questo indirizzo www.altroconsumo.it/soldi/mutui nella sezione "Confronta e scegli".

Indicando le vostre caratteristiche avrete la classifica dei mutui migliori in ordine di TAEG. C'è anche la possibilità di fare una classifica per qualità da noi calcolata come media della valutazione tecnica del prodotto e della soddisfazione degli utenti.

Inoltre grazie al servizio offerto gratuitamente del mediatore FairOne è possibile fare una prima richiesta per poter poi fissare l'appuntamento con la banca migliore.

corso del tempo diminuisce. Per effetto di questo ogni mese, la quota capitale cresce visto che è data dalla differenza tra rata mensile costante e quota interessi decrescente.

Nel caso di un prestito o mutuo a tasso fisso, visto che il tasso d'interesse è costante nel tempo, questa è la situazione tipica. Ma se il tasso è variabile, in realtà ogni mese viene ricalcolata la rata e la quota interessi che può crescere o diminuire a seconda di quanto crescono o diminuiscono i tassi di mercato (cioè l'euribor). Dunque, potrebbe anche accadere che nel corso del tempo, in realtà, la quota interessi cresca, facendo crescere anche la rata mensile.

Per questo motivo quando si sottoscrive un mutuo a tasso variabile il piano di ammortamento consegnato insieme al mutuo non dà indicazioni precise sul pagamento delle rate. Le date di scadenza sono ovviamente da rispettare ma la rata e le quote interessi e capitale indicate sono solo una fotografia del giorno della stipula del mutuo destinata a cambiare nel tempo. Nel caso di un mutuo a tasso variabile dunque per conoscere esattamente il residuo ancora da pagare occorre verificare le comunicazioni che arrivano periodicamente dalla banca o chiedere direttamente all'istituto di credito il residuo ancora da pagare. Questa informazione è fondamentale se si decide di fare un'estinzione anticipata o una surroga del mutuo. Infatti, in caso di estinzione anticipata occorre versare alla banca il residuo ancora da pagare. I mutui stipulati dal 2007 in avanti non hanno una commissione di estinzione anticipata, mentre ce l'hanno quelli più vecchi ma ridotta grazie all'Accordo Abi-consumatori del 2008. Per i mutui stipulati prima del 2007, dunque, per l'estinzione anticipata sarà da pagare alla banca il residuo più una commissione calcolata applicando la percentuale ridefinita secondo l'Accordo Abi-consumatori al residuo. Sempre il residuo è fondamentale per cercare le offerte di surroga. Infatti sarà proprio il capitale residuo del vecchio mutuo il capitale del nuovo mutuo erogato dalla nuova banca grazie alla surroga.

Esistono altri piani di ammortamento sicuramente meno diffusi del piano di ammortamento alla francese. Per esempio, il piano di ammortamento italiano, in cui la quota capitale è sempre la stessa data dalla divisione di capitale finanziato e numero di rate. La quota interessi sarà invece decrescente sempre calcolata come prodotto tra tasso d'interesse e capitale residuo che ovviamente diminuisce nel tempo. In questo modo anche la rata sarà decrescente nel tempo; fermo restando che in un mutuo a tasso variabile gli interessi cambiano nel tempo e dunque potrebbero anche crescere nel tempo e così anche la rata del mutuo. C'è poi anche il particolare piano di ammortamento alla tedesca in cui la prima rata è costituita da soli interessi e le successive da solo capitale diviso per il numero delle rate. Facciamo un piccolo esempio.

Matteo ha chiesto un mutuo di 100.000 euro durata 20 anni al tasso di interesse annuo fisso del 2% (tasso mensile 0,167%).

Ecco il suo piano di ammortamento alla francese che avrà una rata mensile costante di 505,88 euro.

Il piano di ammortamento

Numero rata	Scadenza	Rata	Quota interessi	Quota capitale	Capitale residuo
1	15-dic-20	505,88 €	166,67 €	339,22 €	99.660,78 €
2	15-gen-21	505,88 €	166,10 €	339,78 €	99.321,00 €
3	15-feb-21	505,88 €	165,54 €	340,35 €	98.980,65 €
4	15-mar-21	505,88 €	164,97 €	340,92 €	98.639,74 €
5	15-apr-21	505,88 €	164,40 €	341,48 €	98.298,25 €
...					
130	15-set-31	505,88 €	85,38 €	420,51 €	50.805,56 €
131	15-ott-31	505,88 €	84,68 €	421,21 €	50.384,35 €
132	15-nov-31	505,88 €	83,97 €	421,91 €	49.962,44 €
133	15-dic-31	505,88 €	83,27 €	422,61 €	49.539,83 €
134	15-gen-32	505,88 €	82,57 €	423,32 €	49.116,51 €
135	15-feb-32	505,88 €	81,86 €	424,02 €	48.692,49 €
...					
235	15-giu-40	505,88 €	5,03 €	500,85 €	2.516,82 €
236	15-lug-40	505,88 €	4,19 €	501,69 €	2.015,13 €
237	15-ago-40	505,88 €	3,36 €	502,52 €	1.512,61 €
238	15-set-40	505,88 €	2,52 €	503,36 €	1.009,24 €
239	15-ott-40	505,88 €	1,68 €	504,20 €	505,04 €
248	15-nov-40	505,88 €	0,84 €	505,04 €	0,00 €

Fonte: www.altroconsumo.it/soldi/mutui/consigli/mutui-ammortamento

Come si può vedere nel piano sotto la quota interessi (pari al tasso di interesse mensile per il residuo precedente) diminuisce nel tempo fino a diventare 0,84 euro nell'ultima rata, mentre la quota capitale (rata meno quota interessi) cresce fino a diventare 505,04. Anche il capitale residuo diminuisce nel tempo ed è pari al residuo precedente meno la quota capitale.

Dopo il compromesso

Una volta individuato il mutuo adatto, si va in banca portando copia del compromesso sottoscritto e della propria busta paga (o del Modello Unico, nel caso di lavoratori autonomi).

Non crediate però che la banca si “fidi” di quello che è riportato sul compromesso: incaricherà un perito di sua fiducia che, a vostre spese, valuterà l'immobile per vedere se vale il prezzo pagato ma, soprattutto, se costituisce una garanzia sufficiente per la banca.

Tra la consegna dei documenti alla banca e la firma del contratto di mutuo passano in genere dalle 2 alle 4 settimane (o anche di più), ed è quindi bene tenerne conto quando si fissa la data del rogito. Di solito, infatti, il contratto di mutuo è firmato insieme a quello di acquisto della casa, perché il venditore non vuole vendere prima di essere sicuro che il compratore abbia il denaro, mentre la banca non vuole concedere il mutuo se non è sicura di poter iscrivere l'ipoteca sulla casa acquistata.

Può inoltre essere opportuno inserire nel contratto preliminare una clausola che ne condizioni l'efficacia alla concessione del mutuo da parte della banca. In questo modo, nel caso in cui la banca dovesse tirarsi indietro, non perderete neppure la caparra versata. Questo genere di clausole (fino ad alcuni anni fa, non accettate dai venditori) sono sempre più diffuse e vale quindi la pena di proporle all'agenzia e alla controparte.

L'estinzione anticipata

L'intestatario di un mutuo può decidere di rimborsare anticipatamente (in tutto o in parte) il mutuo perché ha reperito altrove i liquidi necessari e non vuole continuare a pagare le rate del debito. In tal caso deve chiedere l'estinzione del mutuo. Per i mutui stipulati dal febbraio 2007 per l'acquisto della prima casa non sono dovute penali di estinzione anticipata.

Per i mutui stipulati in precedenza, invece, le penali sono state stabilite da un accordo tra l'ABI (Associazione Bancaria Italiana, il “sindacato” delle banche) e le associazioni dei consumatori e vengono riportate nella tabella alla pagina seguente.

I mutui a tasso misto stipulati prima del 1 gennaio 2001 hanno le stesse penali dei mutui a tasso fisso della categoria corrispondente; a quelli stipulati in data successiva si applicano le penali previste per i mutui a tasso variabile se la revisione del tasso (con passaggio da fisso a variabile o viceversa) avviene con scadenze fino a 2 anni; oltre i 2 anni si applicano le penali previste per la tipologia di tasso in corso al momento dell'estinzione del mutuo.

Nel caso in cui il contratto originario preveda penali inferiori a quelle riportate in tabella si avrà comunque diritto a uno sconto di 0,2 punti percentuali

Le penali per l'estinzione anticipata

	Prima metà del periodo di ammortamento	Seconda metà del periodo di ammortamento	Nel terz'ultimo anno di ammortamento	Negli ultimi due anni di ammortamento
Mutui a tasso variabile	0,50%	0,50%	0,20%	0%
Mutui a tasso fisso	0,50%	0,50%	0,20%	0%
Mutui a tasso fisso post. 1/1/01	1,90%	1,50%	0,20%	0%

(per i mutui a tasso fisso stipulati dopo il primo gennaio 2001, se la penale contrattuale è pari o superiore all'1,25%, lo sconto sarà di 0,25 punti; se la penale è inferiore all'1,25%, sarà di 0,15 punti).

Con l'estinzione anticipata il debitore paga in un'unica soluzione la quota di capitale che resta ancora da rimborsare maggiorata dell'eventuale penale. A questo proposito è opportuno precisare che il mutuo viene sempre rimborsato sulla base di un preciso piano (il cosiddetto "piano di ammortamento") che predetermina l'ammontare della quota di capitale rimborsata a ogni rata.

Questi piani sono strutturati in modo tale che le rate pagate nei primi anni siano formate quasi esclusivamente da interessi. La quota capitale cresce mano a mano che si raggiunge la fine del piano, quando le rate sono invece composte quasi esclusivamente di capitale.

Una volta effettuato il pagamento di quanto richiesto per estinguere il mutuo, la banca provvederà a rilasciare una quietanza che attesta l'estinzione del debito e a cancellare l'ipoteca dai registri immobiliari.

Cambiare mutuo: la surroga

Se si è trovata una banca disponibile a prestarci i soldi a condizioni più convenienti di quelle praticate dall'istituto di credito che ci ha erogato il mutuo, l'art. 120-quater TUB ha previsto una procedura semplificata, la surroga, che riduce di molto gli adempimenti burocratici e le spese connesse.

La cancellazione dell'ipoteca

Come abbiamo già visto in precedenza, la peculiarità del mutuo ipotecario consiste proprio nell'iscrizione di un'ipoteca sull'immobile che andiamo ad acquistare. Ma cosa succede una volta che abbiamo pagato l'ultima rata?

Sino a non molto tempo fa, l'ipoteca rimaneva iscritta nei registri immobiliari sino a che non cadeva in prescrizione (dopo 20 anni dall'ultima iscrizione). Se l'ex mutuatario voleva cancellarla (magari perché doveva vendere l'immobile e l'acquirente, giustamente, non voleva acquistare una casa sulla quale esisteva questo vincolo), era necessario rivolgersi ancora una volta alla banca e al notaio per la redazione di un formale atto di cancellazione dell'ipoteca con tutti i relativi costi del caso.

Dal 2007 le cose sono molto migliorate: una volta estinto il mutuo con il pagamento dell'ultima rata o in caso di estinzione anticipata, ci pensa la banca a richiedere gratuitamente all'Agenzia delle Entrate la cancellazione dell'ipoteca e questa novità vale anche per i mutui estinti prima del 2007 facendo apposita richiesta alla banca.

È inoltre previsto che, a condizione che il nuovo mutuo sia pari al capitale residuo di quello vecchio, le banche debbano consentire il trasferimento del mutuo presso altro istituto senza spese o commissioni per la concessione del nuovo, per l'istruttoria e per gli accertamenti catastali, che si devono svolgere secondo procedure di collaborazione interbancaria improntate a criteri di massima riduzione dei tempi, degli adempimenti e dei costi connessi. In teoria basta rivolgersi alla nuova banca, richiedere un preventivo e, se lo si trova più conveniente, autorizzarla ad avviare le procedure per trasferire il mutuo in essere con la vecchia banca; la nuova banca dovrebbe poi convocarci per sottoscrivere l'atto di surroga presso il suo notaio, naturalmente senza dover pagare gli onorari di quest'ultimo.

La surroga non è diritto del cliente; la nuova banca deve essere disposta a concederla, ma deve effettuare gratuitamente l'operazione. Per esempio molte banche si rifiutano di fare la surroga se il capitale residuo è inferiore a una certa cifra, altre pretendono che venga rifatta la perizia sull'immobile, ma in questo caso nulla può essere chiesto come spesa al cliente. Senza contare che le banche che si vedono sottrarre il cliente mettono spesso i bastoni fra le ruote: non forniscono i conteggi di estinzione, si rifiutano di recarsi dal notaio scelto dalla nuova banca ecc.

Per risolvere almeno in parte questi problemi c'è una norma apposita del Testo unico bancario: l'art. 120-quater, comma 7, del TUB stabilisce il diritto al risarcimento per tutti coloro che hanno subito ritardi superiori ai 30 giorni

Le polizze accessorie al mutuo

Come abbiamo già visto, i contratti di mutuo sono spesso accompagnati da due tipi di polizze volte a garantire alla banca il rimborso del mutuo in caso di eventi straordinari: la polizza incendio e crollo (per il caso in cui l'immobile ipotecato sia danneggiato in tutto o in parte) e la polizza vita caso morte (per il caso in cui il debitore muoia prima di aver rimborsato interamente la banca).

Si tratta solitamente di polizze a premio unico versato all'atto della stipula del mutuo detraendo il premio direttamente dal capitale erogato.

Dato che sia la surroga sia la sostituzione del mutuo si configurano giuridicamente come estinzioni del vecchio mutuo, non era infrequente che le assicurazioni negassero sia il rimborso della parte di premio non goduta sia il trasferimento della garanzia a favore della nuova banca creditrice che, per parte sua, richiedeva la stipula di nuove polizze generando un costo aggiuntivo non indifferente per il consumatore che aveva osato "tradire" la vecchia banca.

Per porre rimedio a questo problema l'IVASS, l'istituto di controllo della attività assicurative, già dal 2012 ha emanato dei Regolamenti, in base ai quali in tutti i casi di surroga, sostituzione o anche solo estinzione anticipata del mutuo, l'assicurazione deve offrire al mutuatario due opzioni: mantenere in vita le coperture assicurative modificando il nominativo del beneficiario oppure ottenere la restituzione della parte di premio non goduta. In quest'ultimo caso il rimborso si calcola sul premio puro e l'assicurazione può trattenere una somma a titolo di rimborso spese ma solo a condizione che sia espressamente previsto dal contratto e che tale rimborso non costituisca un onere ingiustificato.

lavorativi nella surrogazione del loro mutuo. Il risarcimento è pari all'1% del capitale residuo per ciascun mese (o frazione di mese) di ritardo e deve essere pagato dalla "vecchia" banca, la quale potrà poi richiedere il rimborso alla banca che è subentrata solo se potrà dimostrare che la responsabilità del ritardo è da imputarsi a quest'ultima.

Ricordatevi inoltre che, con la surroga, manterrete tutti i benefici fiscali connessi al mutuo (detrazione degli interessi passivi).

La sostituzione

Può capitare che, nel corso del periodo di ammortamento del mutuo, vi rendiate conto di aver bisogno di ulteriore liquidità per fare fronte a spese impreviste o per chiudere altri prestiti con banca e finanziarie.

In questo caso, se la vostra banca non viene in vostro aiuto, potete rivolgervi alla concorrenza: non è infatti raro scoprire che, sostituendo il mutuo in essere con la propria banca con quello erogato da un'altra, si può ottenere liquidità aggiuntiva e, al contempo, un risparmio in termini di costi complessivi del finanziamento o una riduzione della rata.

Se il nuovo mutuo prevede l'erogazione di liquidità aggiuntiva non è però possibile utilizzare il meccanismo della surroga: sarà necessario stipulare un nuovo contratto di mutuo con il quale estinguere quello vecchio e, nel caso, corrispondere anche le penali di estinzione anticipata.

Ricordatevi che la stipula di un simile mutuo permette di mantenere i benefici fiscali (detrazione degli interessi passivi) solo se il capitale erogato non è superiore al capitale residuo maggiorato della penale di estinzione anticipata e delle spese notarili.

Rinegoziare con la propria banca

Prima di passare a un'altra banca può essere opportuno giocare la carta della rinegoziazione con la propria. La rinegoziazione, infatti, presenta diversi vantaggi: è senza spese e non richiede la chiusura del vecchio mutuo.

È bene però sapere che la ricontrattazione non è automatica: è necessario raggiungere un accordo con la banca circa l'ammontare del nuovo tasso di interesse e l'esito della trattativa non è affatto scontato. La banca non vi concederà un tasso minore soltanto per farvi piacere: bisogna impiegare qualche argomento che la possa toccare sul vivo. Si può per esempio far notare che la differenza di tasso rispetto ai mutui che si possono ottenere oggi è enorme e, quindi, cambiare banca conviene. È necessario farsi un'idea di quelli che sono i migliori tassi sul mercato e, magari, avere dei preventivi da altre banche. Chiedere di rinegoziare alla vostra banca non fa mai male, perché un'eventuale accettazione impegna la banca ma non voi. Inoltre non serve l'intervento di un notaio. Un buon argomento potrebbe essere aver trovato una offerta di surroga da un'altra banca, si fa tutto con una scrittura privata.

Il fondo di solidarietà per l'acquisto della prima casa

Dal 2008 esiste un fondo statale per la sospensione delle rate del mutuo destinato all'acquisto o alla ristrutturazione dell'abitazione principale: consente ai soggetti che non riescono a far fronte ai pagamenti di richiedere (per non più di due volte e per un periodo massimo di 18 mesi) la sospensione del pagamento delle rate. Si può chiedere l'intervento del Fondo presentando domanda alla banca in cui avete il mutuo con il modulo che si trova sul sito Consap. Insieme al modulo

I tassi usurari

La legge contro l'usura (L. 108/96) vieta tassi di interesse superiori al 25% +4 punti percentuali rispetto ai tassi medi rilevati dal Ministero dell'Economia nel trimestre precedente alla data di stipula del prestito (il tasso soglia così determinato non può però superare di oltre 8 punti percentuali il tasso medio).

La rilevazione viene effettuata per categorie omogenee (aperture di credito in conto corrente, factoring, leasing, prestiti personali, credito al consumo, mutui ecc.) e i risultati sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale. Li trovate anche sul sito di Altroconsumo a questo link www.altroconsumo.it/soldi/mutui nella sezione "Speciali". Nel calcolare il tasso medio (TEGM, Tasso Effettivo Globale Medio) si tiene conto di commissioni, remunerazioni e spese di ogni genere a eccezione degli oneri tributari. Per verificare se il tasso applicato al nostro contratto contravviene alla legge sull'usura dovremo quindi individuare la categoria alla quale appartiene il finanziamento da noi ottenuto e il tasso soglia applicabile al momento della stipula del contratto. Nel caso in cui dovesse risultare che i tassi sono usurari, il cliente ha diritto di ottenere il rimborso di tutti gli interessi pagati.

La regola sembra molto semplice eppure ha dato origine a svariati problemi. All'inizio non era chiaro il momento in cui doveva essere valutata l'usurarietà del tasso ed è dovuto intervenire il governo che, con un decreto legge, ha stabilito che il tasso si reputa usurario se è tale al momento in cui viene stipulato.

Da ultimo, per un'imperfezione di questo decreto, la Cassazione ha affermato che anche gli interessi moratori devono essere calcolati per verificare il rispetto della soglia che, però, è stata calcolata sino al giugno 2013 senza tenerne conto.

Tutti i contratti che prevedono interessi moratori elevati devono quindi essere considerati a rischio: verificate sul nostro sito www.altroconsumo.it/soldi/mutui, alla voce "Mutui e prestiti": scopri se il tuo tasso è usurario, se è anche il vostro caso. Nel caso in cui dovesse risultare che il tasso supera la soglia di usura potrete chiedere il rimborso.

bisogna consegnare anche la carta d'identità del mutuatario e l'attestazione del reddito ISEE (che non può superare i 30.000 euro), oltre alla documentazione che certifica il licenziamento oppure la morte, la perdita di autosufficienza o l'invalidità superiore all'80%, o la sospensione o riduzione dell'orario di lavoro. Toccherà poi alla banca inoltrare, entro 10 giorni lavorativi, la domanda a Consap che darà la risposta entro 15 giorni. Ricevuta la risposta motivata di Consap, la banca deve immediatamente informare il cliente. Entro 30 giorni lavorativi dalla risposta positiva ricevuta da Consap deve partire la sospensione. Questa la procedura normale; in realtà fino al 31 dicembre 2021 (questo prevede la legge di conversione dei decreti ristori) la procedura è più rapida

visto che la sospensione parte, se la banca ha verificato la completezza e la regolarità formale della richiesta, dalla prima rata in scadenza successiva alla data di presentazione della domanda.

Come funziona

Il Fondo garantisce la sospensione del pagamento delle rate fino a un massimo complessivo di 18 mesi nel corso dell'esecuzione del contratto. Riguarda solo i mutui per l'acquisto dell'abitazione principale.

A fronte della sospensione del pagamento delle rate di mutuo, il Fondo rimborsa esclusivamente gli oneri finanziari pari al 50% della quota interessi delle rate per le quali ha effetto la sospensione del pagamento da parte del mutuatario. Resta a carico del mutuatario dopo la fine della sospensione, oltre che la quota capitale, anche metà della quota interessi delle rate.

Inoltre la legge prevede anche che la sospensione:

- non comporti l'applicazione di alcuna commissione o spesa di istruttoria e avvenga senza richiesta di garanzie aggiuntive;
- sia concedibile anche per i mutui che hanno già fruito di altre misure di sospensione se il beneficio complessivo dura fino ad un massimo di 18 mesi.

Dunque possono accedere anche i mutuatari che, per esempio, hanno già beneficiato di un periodo di sospensione grazie al piano famiglie dell'ABI o a iniziative autonome della banca. Le ultime norme prevedono anche che il mutuatario possa comunque chiedere fino a 18 mesi di sospensione anche se ne ha già usufruito in passato purché abbia ricominciato a pagare le rate normali del suo mutuo da almeno tre mesi. La sospensione non vale inoltre per chi ha in essere una polizza assicurativa a copertura del credito che ripaghi il debito residuo del mutuo per uno degli eventi coperti dal Fondo.

Chi può accedere?

I richiedenti beneficiari, titolari di un contratto di mutuo, devono avere i seguenti requisiti:

- l'immobile da acquistare deve essere un'abitazione principale non di lusso (sono quindi escluse case appartenenti alle categorie catastali A1, A8 e A9;
- il mutuo deve essere attivo da almeno un anno (la legge di conversione del decreto ristori permette per le richieste presentate fino al 9 aprile 2022 di poter sospendere anche mutui iniziati da meno di un anno); l'importo erogato normalmente non può superare i 250.000 euro ma fino al 31 dicembre 2021 questo limite è elevato a 400.000 euro;

Termini impiegati nei contratti di mutuo

- **Accollo** È un modo per trasferire un debito tra due soggetti. L'acquirente dell'immobile può sostituirsi al venditore nell'obbligo di pagare le rate del mutuo alla banca.
- **Ammortamento** È sinonimo di pagamento. Il piano di ammortamento allegato al contratto descrive con precisione il numero, la composizione e la scadenza delle rate che devono essere pagate dal debitore.
- **EURIBOR (*Europe Interbank Offered Rate*)** È il tasso dei prestiti interbancari in Euro pubblicato periodicamente dai giornali finanziari. L'EURIBOR 6 mesi lettera (il tasso che le banche chiedono ad altre banche per prestare un capitale per 6 mesi) è uno dei parametri più usati nel mercato dei mutui.
- **Importo finanziabile** È la somma massima che la banca è disposta a pagare per finanziare l'acquisto di un dato immobile. Si va dal 70 al 100% del prezzo richiesto dal venditore o dal valore di perizia.
- **Ipoteca** Dà diritto al creditore di soddisfarsi con preferenza rispetto agli altri creditori sul ricavato della vendita all'asta del bene ipotecato. Il diritto di ipoteca segue l'immobile anche se viene venduto dal debitore a un terzo. La banca, per concedere il mutuo, vuole poter disporre di un'ipoteca di "primo grado" sull'immobile (non vi devono essere altre ipoteche precedentemente iscritte e non cancellate).
- **IRS (*Interest Rate Swap*)** Si tratta del costo che la banca deve sostenere per coprirsi dal rischio di un aumento dei tassi o di un valore utilizzato dalle banche per calcolare l'offerta a tasso fisso (la banca offre un tasso fisso pari all'IRS del giorno di stipula del contratto più un dato spread). Dato che l'IRS può variare anche di molto in poco tempo, è opportuno ottenere dalla banca un preventivo con l'indicazione del tasso offerto senza possibilità di modifica.
- **TAEG (*Tasso Annuo Effettivo Globale*)** Esprime l'onere totale del mutuo per le tasche del debitore in una percentuale del capitale preso in prestito. In altre parole, è il "vero" tasso di interesse che il mutuatario pagherà alla banca.
- **Mutuo con opzione** Permette al mutuatario di scegliere (in momenti prestabiliti) se passare dal tasso fisso al tasso variabile o viceversa.
- **Mutuo in valuta** È un mutuo effettuato in valuta estera (solitamente Franchi Svizzeri o Yen). Dato che il mercato dei cambi può essere molto volatile, consigliamo questo tipo di mutui solo a chi si sente di correre rischi anche elevati.
- **Preammortamento** Le banche calcolano le rate dei mutui in giorni fissi dell'anno: gli interessi maturati sul capitale tra l'erogazione e il pagamento della prima rata di rimborso vengono a questa sommati.
- **Spread** Consiste nella maggiorazione che la banca aggiunge al tasso di riferimento (EURIBOR, IRS ecc.) per calcolare il tasso applicato al contratto di mutuo.

- il reddito ISEE del nucleo familiare del richiedente non deve superare i 30.000 euro annui. Questo requisito non è previsto fino al 31 dicembre 2021.

C'è l'obbligo per le banche di sospendere l'ammortamento dei mutui nei casi in cui il mutuatario debba far fronte ai seguenti eventi accaduti:

- licenziamento dal rapporto di lavoro subordinato anche per controversie individuali, ad eccezione di licenziamento per giusta causa o giustificato motivo soggettivo;
- morte o riconoscimento di handicap grave, oppure di invalidità civile non inferiore all'80%;
- sospensione dal lavoro o riduzione dell'orario di lavoro per un periodo di almeno 30 giorni; nel caso di riduzione dell'orario deve essere di almeno il 20% rispetto all'orario normale. Fino al 31 dicembre 2021 la sospensione vale anche per lavoratori autonomi (no imprese, ma sono inclusi le ditte individuali e gli artigiani) e liberi professionisti iscritti agli ordini professionali che autocertifichino di aver subito dal 21 febbraio 2020 per tre mesi o comunque nel periodo compreso tra il 21 febbraio e la presentazione della domanda una riduzione del fatturato medio giornaliero superiore al 33% di quello realizzato nell'ultimo trimestre del 2019.

Il modulo per la domanda si trova qui: www.consap.it/fondi-di-solidarieta/fondo-di-sospensione-mutui-per-l-acquisto-della-prima-casa.

Il prestito personale

Quando si ha urgente bisogno di denaro, magari per concludere in fretta un buon affare o per fare un acquisto impegnativo, si può ricorrere alla banca o a una finanziaria per chiedere un prestito personale, che rientra nel cosiddetto credito al consumo. Per farlo occorre recarsi in diverse banche e finanziarie e chiedere i preventivi dei prestiti con il modulo IEBCC o SECCI. e chiedere le condizioni offerte. Ottenuti questi dati da più banche e finanziarie, si può poi confrontarli e fare la scelta più conveniente. Per facilitarvi il confronto sul nostro sito trovate il nostro servizio di comparazione online.

Ovviamente banche e finanziarie prima di concedervi un prestito personale verificheranno la vostra affidabilità finanziaria chiedendovi la documentazione reddituale e verificando come vi siete comportati in passato nel pagamento delle rate. Inoltre è importante anche verificare che non ci siano troppi prestiti contemporaneamente: la regola è che la somma di tutte le rate da pagare in un mese non superi i 33% del reddito familiare.

Il prestito personale per chi segue Altroconsumo

Con Crediper Prestito Online Altroconsumo vogliamo offrire ai nostri soci un prodotto conveniente e trasparente: prima della firma del contratto, sono disponibili tutte le informazioni giuridiche ed economiche per fare una scelta ponderata e adeguata, senza vendite combinate o informazioni scorrette. In dettaglio:

- la convenzione offre delle condizioni economiche di favore che ci permettono di offrire ai nostri soci un prodotto economicamente conveniente che in tutti i casi si colloca nei primi posti nel nostro calcolatore sui prestiti personali;
- è un'offerta flessibile che permette, dopo aver pagato un certo numero di rate (almeno sei), di posticipare il rimborso di una rata oppure di modificare il suo importo, ogni sei mesi per un massimo di cinque volte nel corso del finanziamento;
- ha un contratto rivisto da Altroconsumo, in cui sono state eliminate le condizioni palesemente vessatorie;
- non è necessario cambiare il proprio conto corrente per avere il prestito, le rate saranno pagate con addebito diretto sul c/c già aperto;
- sul sito è possibile ricevere fin da subito, senza alcun bisogno di inserire i propri dati personali, il SECCI e il contratto del finanziamento, in questo modo si potrà avere un'indicazione precisa del TAN, dei costi del prestito oltre che del TAEG e dei principali diritti previsti dalla legge per chi richiede un finanziamento di credito al consumo;
- non c'è alcun obbligo di comprare coperture assicurative vendute dalla stessa finanziaria, niente vendite combinate quindi.

Per saperne di più, anche sulle condizioni economiche, consulta il nostro sito alla pagina www.altroconsumo.it/vantaggi-extra/banche-e-assicurazioni nella sezione "Prestito personale Crediper".

Come per i mutui, la banca non può condizionare la concessione del prestito all'apertura di un conto corrente, se lo fa la banca compie una pratica scorretta. I documenti indispensabili per la richiesta di un prestito sono la carta d'identità, il codice fiscale, il modello di dichiarazione dei redditi o la busta paga (per i lavoratori dipendenti). Anche il motivo per cui chiedete il prestito deve essere accettabile per la banca: difficilmente, per esempio, vi verranno dati soldi per saldare debiti di gioco, se lo fa la banca compie una pratica scorretta.

Le banche dati

Oltre alla documentazione sopra indicata, prima di concedervi il sospirato prestito, la banca farà una ricerca sulle banche dati dei cattivi pagatori. Tecnicamente si chiamano SIC (Sistemi Informativi Creditizi) e non sono altro che enormi banche dati nelle quali sono censiti tutti i prestiti concessi ai consumatori (anche sotto forma di carte di credito) dal sistema bancario e creditizio (non sono censiti i prestiti erogati dai privati né le morosità nei confronti di fornitori di beni e servizi). Il loro funzionamento è semplice: banche e intermediari finanziari si scambiano informazioni sui finanziamenti richiesti ed erogati ai loro clienti esclusivamente per finalità collegate alla tutela del credito e al contenimento dei relativi rischi. Ciò significa che altre banche o finanziarie a cui sarà chiesto un altro prestito, un finanziamento, una carta di credito ecc. (anche per acquistare a rate un bene di consumo) potranno sapere se il cliente ha presentato una recente richiesta di finanziamento, se ha in corso altri prestiti o finanziamenti e se paga regolarmente le rate. Tali dati sono consultati in occasione dell'istruttoria di un finanziamento, per valutare il merito di credito di un soggetto (per esempio, la puntualità o il ritardo nel pagamento delle rate di rimborso) e il suo livello di indebitamento, o, durante la vita del finanziamento, per il controllo del rischio di credito. Grazie alla presenza dei SIC, banche e società finanziarie, oggi, possono erogare credito (per esempio prestiti personali e carte di credito) senza richiedere necessariamente garanzie, ma solo sulla base della buona storia creditizia del soggetto.

Prima dell'entrata in vigore del Codice di Deontologia per i SIC, poteva però capitare di rimanere censiti in tali elenchi per molti anni anche per morosità minime, rendendo più difficoltosa la concessione di ulteriori prestiti persino dopo aver regolarizzato poi la propria posizione.

Oggi è previsto che tutti i clienti che richiedono un prestito debbano ottenere un foglio informativo contenente tutti i dati relativi al SIC utilizzato e alle modalità di accesso allo stesso da parte del consumatore, la tipologia dei soggetti che accedono a tali informazioni e i tempi massimi di conservazione delle stesse.

Se la domanda di concessione del finanziamento non è accolta, il consumatore ha inoltre diritto di sapere se la banca o la finanziaria ha avuto accesso a un SIC e gli estremi del SIC nel quale ha rinvenuto le notizie che hanno portato a rigettare la sua richiesta.

A tal proposito, è bene sapere che le banche e le finanziarie possono visualizzare i dati relativi al richiedente solo in modo anonimo (possono sapere se c'è stato un ritardo nei pagamenti per un prestito personale ma non il nominativo della banca che aveva concesso il prestito); una volta saputo presso quale SIC è censito il pregiudizio di credito sarà poi necessario rivolgersi alla società che lo gestisce per avere una visura completa dei dati delle società che hanno effettuato le segnalazioni, alle quali ci si potrà rivolgere per eventuali correzioni.

Tempi massimi di conservazione dei dati

Richieste di finanziamenti	6 mesi dalla richiesta; 30 giorni dal rifiuto o dalla rinuncia
Morosità sino a due rate o due mesi poi sanate	12 mesi dalla regolarizzazione
Ritardi superiori sanati	24 mesi dalla regolarizzazione
Eventi negativi (ossia morosità, gravi inadempimenti, sofferenze) non sanati	36 mesi dalla data di scadenza contrattuale del rapporto o dalla data in cui è risultato necessario l'ultimo aggiornamento (in caso di successivi accordi o altri eventi rilevanti in relazione al rimborso)
Rapporti che si sono svolti positivamente (senza ritardi o altri eventi negativi)	24 mesi dal pagamento dell'ultima rata (se, però, ci sono dei dati negativi, quelli positivi vengono mantenuti sino alla cancellazione di quelli negativi)

Quali dati

Ma quali dati sono gestiti dai SIC? Oltre ai dati identificativi del soggetto (dati anagrafici e codice fiscale) sono censite le richieste di finanziamenti, le morosità, i ritardi nei pagamenti e anche i rapporti che si sono conclusi positivamente. Quando un consumatore inoltra una richiesta di finanziamento (rientrano in tale categoria anche le richieste di emissione di una carta di credito), banche e finanziarie comunicano tale circostanza al SIC: le banche sono infatti interessate a sapere se il soggetto con cui stanno contrattando sta presentando più domande contemporaneamente in diversi istituti, accumulando così un debito complessivo che potrebbe non essere in grado di restituire.

Il codice deontologico, però, prevede che i dati relativi alle richieste di finanziamento possano essere conservati per un massimo di 6 mesi; nel caso in cui la richiesta non sia stata accolta o il consumatore vi abbia rinunciato, i dati possono essere conservati per un massimo di 30 giorni. Se, quindi, siete alla ricerca di un prestito, è bene avviare un'istruttoria per volta e accertarvi che, al termine della stessa, la banca provveda a segnalarne la conclusione al SIC di appartenenza. Per quanto riguarda le morosità, invece, è bene sapere che, se si tratta della prima volta, la banca o la finanziaria creditrice è tenuta ad avvisare per iscritto il debitore circa l'imminente registrazione dei dati in uno o più SIC. I dati relativi al primo ritardo possono essere comunicati solo se sono decorsi 60 giorni dalla scadenza o se si riferiscono al mancato pagamento di 2 rate mensili consecutive e, comunque, solo se sono decorsi almeno 15 giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato. Nella tabella in alto indichiamo i tempi massimi di conservazione dei vari dati.

Il credito al consumo

La legge bancaria contiene una serie di disposizioni che tutelano il debitore nell'ambito del credito al consumo che include prestiti personali, carte revolving, prestiti in negozio, altri finanziamenti diversi dai mutui. Non si applicano in tutti i casi in cui si chiede un prestito, ma soltanto a certe condizioni.

In particolare, la normativa di tutela si applica ai prestiti concessi ai consumatori con qualsiasi modalità, fino a un massimo di 75.000 euro (con esclusione dei mutui fondiari e delle carte di credito che consentono il pagamento entro 3 mesi senza interessi).

Il nuovo testo recentemente introdotto che include prestiti personali, carte revolving, prestiti in negozio, altri finanziamenti diversi dai mutui, specificano anche ciò che deve comparire sulle pubblicità dei finanziamenti. Tutte le pubblicità di finanziamento (volantini, annunci o spot televisivi) che contengono i trattamenti economici devono riportare il tasso applicato al contratto, il TAEG, l'importo totale del credito, l'eventuale presenza di servizi accessori obbligatori (se il costo non è compreso nel TAEG in quanto non predeterminabile), la durata totale del contratto, l'importo delle singole rate e l'importo totale delle somme dovute dal consumatore (se il prestito è a tasso fisso).

La legge inoltre prevede che, prima della stipula del contratto, il finanziatore o l'intermediario consegna ai consumatori l'opuscolo "Informazioni europee di base sul credito". Se il contratto viene stipulato presso un negoziante la finanziaria dovrà preoccuparsi di consegnarlo al cliente in negozio.

Viene poi specificato che il consumatore può decidere di estinguere in anticipo il debito senza pagare nulla più del dovuto a meno che non sia esplicitamente prevista dal contratto una penale che, comunque, non può superare l'1% della somma ancora da restituire (se il debito ha una durata residua superiore all'anno) o lo 0,5% (se la durata residua è inferiore all'anno). Non è dovuto nulla se il contratto prevede un tasso variabile, se il prestito è stato erogato sotto forma di scoperto di conto o di fido oppure se il capitale residuo è inferiore a 10.000 euro. In caso di problemi con il venditore, inoltre, il consumatore può bloccare i finanziamenti, indipendentemente dall'esistenza di un'esclusiva nella concessione del credito tra il finanziatore e l'esercente (a differenza di quanto prevedeva la legge precedente).

La legge prevede infine che, a prescindere dal luogo in cui è stato stipulato, è possibile recedere dal contratto di credito entro 14 giorni dalla stipula o, se successiva, dalla ricezione di copia del contratto scritto e dell'opuscolo informativo. Il recesso si esercita tramite raccomandata al finanziatore. Se il capitale è già stato erogato, si deve restituire quanto ricevuto e gli interessi maturati fino alla restituzione con esclusione di ogni altra spesa, tranne che

Gli elementi del contratto

Nel contratto di finanziamento che è diritto del cliente ottenere ben prima della firma devono essere indicati:

- l'ammontare e le modalità del finanziamento;
- il numero, gli importi e la scadenza delle rate;
- il TAEG;
- le condizioni in base alle quali il TAEG può essere eventualmente modificato;
- tutti gli oneri dovuti esclusi dal calcolo del TAEG (nel caso non sia possibile indicarli esattamente, deve esserne fornita una stima realistica);
- le eventuali garanzie richieste;
- le eventuali coperture assicurative richieste dal consumatore e non incluse nel TAEG.

Se il contratto di finanziamento ha come oggetto l'acquisto di beni o servizi devono essere inseriti nel contratto anche:

- la descrizione analitica dei beni e servizi acquistati;
- il prezzo di acquisto in contanti, il prezzo stabilito in contratto e l'ammontare degli acconti versati;
- le condizioni per il passaggio di proprietà del bene nel caso in cui non sia immediato.

Se queste indicazioni mancano o sono nulle, il TAEG sarà pari al tasso nominale minimo dei BOT annuali emessi nei dodici mesi precedenti la conclusione del contratto; la scadenza del contratto è stabilita in 30 mesi e nessuna garanzia o copertura assicurativa può essere attivata.

per gli oneri fiscali già versati dal finanziatore allo Stato. Il recesso dal contratto di credito si estende automaticamente anche ai servizi accessori (per esempio alle polizze, alle carte di credito ecc.).

Se il contratto di credito è a tempo indeterminato (per esempio le carte revolving) il consumatore ha sempre il diritto di recedere senza spese con un preavviso massimo di un mese (beninteso rimborsando il debito residuo); il finanziatore invece deve dare un preavviso di almeno due mesi ma può sospendere l'utilizzo della linea di credito in ogni momento nel caso ricorra una giusta causa (se, per esempio, il consumatore non dà più sufficienti garanzie) dandogliene immediatamente comunicazione scritta e motivata.

I prestiti finalizzati, in negozio o sui siti online

Non è infrequente, specie quando si vanno ad acquistare elettrodomestici e autoveicoli, che sia lo stesso negoziante a offrirci un finanziamento. In realtà il negoziante si limita a raccogliere i nostri dati e a trasmetterli a una finanziaria o a una banca con cui ha una convenzione che deciderà se darci o meno il finanziamento richiesto e che, a sua volta, lo “girerà” direttamente all'esercente.

Il prestito finalizzato all'acquisto di un bene o servizio prevede dunque un rapporto a tre tra finanziaria/banca, esercente e cliente. L'esercente permette al cliente di acquistare un prodotto a rate attraverso un prestito concesso da una banca o una finanziaria con cui ha un accordo. La banca/finanziaria versa il capitale chiesto in prestito all'esercente e il cliente paga le rate.

Questo stesso meccanismo si può trovare online; per esempio sui siti di commercio elettronico per l'acquisto di computer, telefonia o elettrodomestici.

Il TAEG

Le pubblicità dei finanziamenti sono accompagnate da due sigle, TAN (Tasso Annuo Nominale) e TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale). Il primo serve ai finanziatori per calcolare l'ammontare delle rate e, quando indicato nella pubblicità, getta soltanto fumo negli occhi; il secondo, quello utile ai consumatori, serve per valutare la convenienza di un prestito. Nel TAEG sono infatti calcolate praticamente tutte le spese accessorie a cui si va incontro quando si stipula un finanziamento (spese di istruttoria, di incasso rate, di assicurazioni obbligatorie ecc.).

Se, per esempio, le condizioni di un prestito prevedono un TAEG del 15% e quelle di un altro un TAEG del 20%, il primo prestito è migliore, perché il TAEG è minore.

Distinguere fra i due concetti di tasso è utile, in particolare quando si tratta dei “tassi zero”. In senso proprio, un tasso (un TAEG) è davvero zero se la somma di tutto quello che il debitore paga (rate e spese) è uguale al finanziamento ricevuto. Tanto prendo, tanto ripago.

Non solo nel TAEG sono calcolate tutte le spese accessorie, ma tra queste deve essere compreso anche il compenso all'eventuale mediatore creditizio, che deve essere concordato per iscritto con quest'ultimo.

Per verificare il TAEG di un prestito può essere utile consultare il nostro calcolatore online: basterà collegarvi al link www.altroconsumo.it/soldi nella sezione “Prestiti e finanziamenti: calcola il TAEG”.

Il prestito contro la cessione del quinto dello stipendio o della pensione

La cessione del quinto è una forma di credito al consumo dedicata a dipendenti pubblici o privati (cessione del quinto dello stipendio) oppure ai pensionati (cessione del quinto della pensione). Si parla di cessione del quinto perché il finanziamento viene ripagato attraverso la cessione da parte del dipendente o del pensionato di una quota della sua pensione o del suo stipendio che non può superare un quinto del suo valore al netto delle ritenute fiscali e previdenziali. La legge istitutiva DPR 180/1950, cambiata più volte nel corso del tempo, e il suo Regolamento attuativo DPR 895/1950 hanno fissato altre caratteristiche della cessione del quinto. La durata non può essere superiore ai 10 anni ed è di minimo due anni.

Coperture a carico del cliente

Il datore di lavoro o l'INPS sono tenuti ad accettare la cessione del quinto dello stipendio o della pensione. Il capitale erogato non può superare i 75.000 euro. Inoltre, è previsto per legge che in caso di cessione del quinto dello stipendio il richiedente stipuli una polizza vita a copertura del credito per il rischio morte e una per il rischio perdita del lavoro. In caso di cessione del quinto della pensione invece la copertura assicurativa è unicamente quella per il rischio morte. Queste coperture sono a carico di solito del cliente, anche se ultimamente sono tante le banche che si accollano il costo assicurativo. Il costo può anche essere significativo visto anche il profilo di rischio che può avere un dipendente o un pensionato.

Sarebbe diritto del cliente comprare dove meglio crede queste coperture ma è impossibile perché l'offerta prevede un pacchetto non modificabile cessione e polizze scelte dalla banca o dalla finanziaria. Possono chiedere la cessione sia i dipendenti a tempo determinato che quelli a tempo indeterminato; questi ultimi però hanno maggiori possibilità di avere un'offerta perché considerati meno a rischio.

Alcuni operatori erogano la cessione solo ai dipendenti statali oppure a dipendenti privati di aziende con un certo numero di dipendenti (almeno 15-16). Inoltre, viene chiesta anche una certa anzianità di servizio (almeno sei mesi o di più a seconda dell'operatore). Sul costo incide anche l'età del dipendente; più si è avanti con l'età e più il costo della cessione cresce anche per fini assicurativi.

Può essere richiesta da pensionati del settore privato e pubblico. Si tratta di un finanziamento le cui rate sono ripagate alla finanziaria con trattenuta diretta sulla pensione di chi ha richiesto il prestito. Occorre che l'intermediario

notifichi la cessione all'INPS che poi effettuerà la ritenuta. Solo dalla data di notifica ha effetto la cessione. Le ritenute direttamente dal cedolino della pensione verranno effettuate entro il terzo mese successivo alla notifica. Le rate già scadute vengono recuperate con l'applicazione di una ritenuta aggiuntiva mensile, comunque sempre nei limiti della metà della pensione. Inoltre, la quota cedibile della pensione è quella superiore al trattamento minimo al netto delle ritenute fiscali (cosiddetta pensione netta) e il prestito può avere una durata massima di 10 anni (e comunque alla scadenza il pensionato non può avere più di 90 anni). Non è possibile il rinnovo del quinto della pensione (possibile invece per il quinto dello stipendio dopo che siano passati due quinti della durata della cessione).

È previsto inoltre che l'INPS e gli enti previdenziali in generale stipulino apposite convenzioni con le banche e le finanziarie per assicurare ai pensionati condizioni più favorevoli rispetto a quelle medie di mercato. Trattandosi di finanziamenti che vengono ripagati con una trattenuta diretta sulla pensione sono "garantiti" e quindi dovrebbero essere meno rischiosi e di conseguenza avere tassi d'interesse più bassi dei normali finanziamenti. Ma spesso così non è.

Ovviamente anche per la cessione del quinto gli operatori devono osservare gli obblighi pubblicitari e di trasparenza previsti per le altre operazioni di credito al consumo. Dunque, indicazione in tutti i documenti del TAEG e consegna al cliente dell'informativa precontrattuale prima della conclusione del contratto; anche per la cessione esiste il modulo SECCI o IEBCC. Questo modulo deve essere consegnato al cliente ben prima della conclusione del contratto nel momento in cui chiede informazioni per il confronto e la scelta dell'offerta migliore. Essendo sempre presenti delle coperture assicurative, nel caso siano acquistate dalla banca o dalla finanziaria occorre avere la documentazione precontrattuale delle coperture. In questo modo è possibile capire quanto costa il finanziamento proposto e rendersi conto dei vari elementi di costo. Inoltre, è possibile fare confronti per scegliere l'offerta migliore.

Per i prestiti di cessione del quinto la legge prevede obbligatoriamente per chi chiede il prestito una polizza sulla vita che intervenga a ripagare il credito residuo in caso di morte del richiedente. Inoltre, nel caso di cessione del quinto dello stipendio serve anche obbligatoriamente una copertura assicurativa per il rischio perdita di lavoro che si aggiunge a quella per il rischio morte.

Beneficiaria della o delle polizze è ovviamente la banca/finanziaria che così in caso di morte del cedente o di perdita del lavoro ha la certezza di poter recuperare tutto il residuo. Anche in questo caso come per i più noti prestiti personali il cliente deve avere la possibilità di scegliere dove meglio crede le polizze. E vige il divieto per l'intermediario di essere contemporaneamente venditore e beneficiario della polizza.

Questi prodotti è diritto del cliente acquistarli dove meglio crede. Se non è possibile la banca compie una pratica scorretta. In molti casi la banca chiede

anche che si sia suoi correntisti per concedere la cessione. Anche questa è una richiesta illecita, a maggior ragione nel caso della cessione del quinto le cui rate non transitano dal conto corrente ma direttamente sul cedolino dello stipendio o della pensione.

Il TAEG della cessione del quinto

Come sempre per valutare la convenienza di un'offerta serve conoscerne il TAEG che per legge deve includere tutte le spese, da quelle assicurative (anche se obbligatorie) a quelle di mediazione.

Vale la pena sempre verificare qual è il vero costo complessivo della cessione del quinto. Sul nostro sito trovate un calcolatore che vi può aiutare a capire qual è il TAEG vero della vostra cessione del quinto. Lo trovate qui: www.altroconsumo.it/soldi/mutui nella sezione "Prestiti e finanziamenti". Sono autorizzati a erogare la cessione del quinto le banche e le finanziarie che possono anche utilizzare per la vendita mediatori o agenti in attività finanziaria. Tutti gli operatori devono essere iscritti nell'apposito albo tenuto da Banca d'Italia se si tratta di banche o finanziarie oppure tenuto da OAM, l'organismo di controllo dell'attività di mediazione nel caso di agenti in attività finanziaria e mediatori.

Gli interventi di Banca d'Italia

Soprattutto in passato la rete di vendita di una cessione del quinto è stata molto più articolata di quella di un prestito personale. Accade infatti che le banche spesso si affidino a società specializzate che a loro volta si affidano ad agenti in attività finanziaria. Oggi però dopo anche gli interventi sul settore di Banca d'Italia le banche hanno un ruolo molto più attivo e spesso distribuiscono la cessione del quinto direttamente in filiale, almeno nei casi di prodotti semplici, come per esempio le cessioni del quinto della pensione in convenzione D'altra parte, sono anche scomparsi molti operatori finanziari dopo le richieste più stringenti dal punto di vista del patrimonio fatte da Banca d'Italia e si sono ridotti anche gli agenti in attività finanziaria e i mediatori creditizi che operano nel settore. Gli interventi di Banca d'Italia hanno infatti reso illecite alcune pratiche, riducendo in questo modo i margini della catena distributiva. Banca d'Italia è anche intervenuta a livello di compliance: sono richiesti capitali sociali minimi di 120.000 euro e l'iscrizione all'OAM richiede obblighi formativi piuttosto onerosi. Inoltre, c'è anche bisogno dell'iscrizione alla sezione E del RUI (Registro Unico degli Intermediari assicurativi) tenuto presso l'IVASS (una componente fondamentale nei contratti di cessione del quinto infatti sono le polizze

assicurative). Insomma, il controllo sul settore da parte delle Autorità e le regole più stringenti hanno ridotto la rete distributiva e in questo caso hanno portato dei benefici sul costo complessivo della cessione del quinto per i cittadini (si sono infatti ridotte le commissioni di mediazione).

Il prestito ipotecario vitalizio

Si tratta di una forma tutta particolare di mutuo ipotecario. Noto anche come *reverse mortgage* o *equity release*, è da tempo conosciuto nei paesi del Nord Europa ed è arrivato in Italia grazie al D. Lgs. 203/2005.

È riservato a persone fisiche proprietarie dell'abitazione in cui risiedono, a cui viene prestata una somma che va dal 20 al 50% del valore della casa, in relazione all'età del richiedente (più l'età sale più la somma che la banca è disponibile a prestare aumenta).

Tutti i costi relativi all'operazione vengono detratti dalla somma finanziata.

La particolarità di questo prestito è che non bisogna effettuare alcun pagamento del debito finché il diretto interessato è in vita.

Gli interessi che maturano sul finanziamento, capitalizzati annualmente, dovranno essere corrisposti dagli eredi in unica soluzione entro 12 mesi dalla morte del mutuatario e dell'eventuale coniuge. Gli eredi possono scegliere, in alternativa, di pagare a rate e con nuovi interessi oppure di lasciare la casa alla banca, che la metterà all'asta, recuperando così il suo credito.

Si tratta di un buon affare? Secondo le indagini condotte da Altroconsumo le poche banche che erogano questo tipo di prestiti si fanno pagare caro il servizio: un settantacinquenne che abbia la proprietà di un immobile del valore di 250.000 euro, eliminate tutte le spese, può aspirare a ottenere un prestito massimo di 21.000 euro!

Non c'è da stupirsi che questa forma di finanziamento abbia avuto così poca fortuna: a queste condizioni è meglio tentare di vendere la nuda proprietà (nell'esempio di cui sopra si potrebbero intascare circa 150.000 euro).

Per calcolare il valore della nuda proprietà potete consultare il nostro calcolatore online www.altroconsumo.it/soldi/mutui nella sezione "Nuda proprietà: cos'è e quanto vale".

Consolidare i debiti

Alleggerire le rate che si pagano ogni mese sta diventando un'esigenza sempre più frequente in questo periodo di crisi, in cui rate di prestiti e mutui finora pagate senza problemi possono diventare insostenibili. Abbiamo già parlato

della possibilità di sospendere fino a 18 mesi le rate dei mutui per l'acquisto dell'abitazione principale e degli altri finanziamenti. Ma esiste anche la possibilità di rendere più sostenibili le rate senza per forza sospenderle.

Una soluzione possibile per affrontare le rate è quella di estinguere i debiti in corso, accendere un nuovo finanziamento e pagare soltanto quello, con una rata periodica più bassa della somma delle rate che stai pagando ora, dunque nuovamente sostenibile. Questo è il senso del mutuo o prestito di consolidamento dei debiti.

Il mutuo o prestito di consolidamento, chiamato anche finanziamento per la ristrutturazione dei debiti, è un nuovo finanziamento, garantito in genere da ipoteca su un immobile di proprietà nel caso si tratti di un mutuo. Oppure dalla fidejussione di una terza persona, di un garante, nel caso in cui si tratti di un prestito personale.

Come funziona il consolidamento

Se non hai una casa su cui iscrivere ipoteca e se la somma mensile delle varie rate da pagare per mutui, prestiti, carte revolving è diventata troppo pesante puoi pensare di passare a una rata unica con un prestito di consolidamento. Ovviamente il capitale erogabile è più basso rispetto a un mutuo (di solito non supera i 75.000 euro) e i tassi sono più alti di quelli applicati a un mutuo di consolidamento. Però non sarà necessario passare dal notaio per il nuovo atto pubblico con i relativi costi. Puoi individuare i migliori prodotti usando il nostro servizio di comparazione. Dovrai scegliere prestiti per finalità specifiche e quindi “consolidamento debiti”.

Con il prestito di consolidamento pagherai complessivamente più interessi, ma gli interessi sono spalmati su un numero maggiore di rate e di conseguenza la rata mensile si riduce. Di solito si tratta di prodotti venduti da mediatori o agenti in attività finanziaria.

L'istituto che eroga il prestito di consolidamento si accolla i finanziamenti già erogati anche da altre banche e finanziarie a una stessa persona, li estingue e li converte quindi in un unico mutuo garantito da ipoteca oppure in un prestito unico (questo se si consolidano solo finanziamenti di credito al consumo).

La finalità principale del consolidamento non è il risparmio totale, ma il risparmio sulla singola rata per renderla così nuovamente sostenibile. Le rate si abbassano perché si allunga la durata del piano di ammortamento.

Consolidamento, quali sono i vantaggi

Con un prodotto di consolidamento si allunga la durata del piano di ammortamento e questo a parità di capitale e magari con un tasso d'interesse più basso (perché si è scelto un mutuo ipotecario, piuttosto che un prestito) fa diminuire la rata periodica.

Altro vantaggio è che persone con più posizioni debitorie aperte (per esempio un mutuo, un prestito personale, un prestito auto) possono decidere di chiuderle per avere un solo interlocutore e così gestire più facilmente la restituzione dei prestiti. Dell'estinzione anticipata dei vecchi finanziamenti si occupa la banca/finanziaria che eroga il nuovo finanziamento, la quale utilizza il capitale erogato per pagare il capitale residuo e le eventuali spese di estinzione anticipata.

Che cos'è il rifinanziamento

In molti casi il rifinanziamento e la sostituzione del mutuo servono anche a ottenere nuova liquidità e dunque anche ad avere nuovo accesso al credito. Si parla in questo caso di rifinanziamento. Il nuovo prestito non servirà solo a coprire il capitale residuo dei prestiti e dei mutui già in essere ma potrà servire anche a ottenere nuova liquidità. Questo si può ottenere per esempio con la sostituzione del mutuo, cioè con il trasferimento del mutuo ad altra banca chiedendo anche un capitale aggiuntivo (cosa che non si può fare con la surroga). Attenzione però, in questo caso l'operazione non è totalmente gratuita come la surroga. Prevede infatti costi di istruttoria, perizia, un nuovo atto dal notaio. Di conseguenza la liquidità aggiuntiva sarà comunque decurtata da tutte queste spese. Nel nostro servizio di comparazione online www.altroconsumo.it/soldi/mutui nella sezione "Mutuo: confronta, scegli e richiedi il prodotto migliore per te" è possibile trovare le migliori offerte di sostituzione con liquidità aggiuntiva cliccando su "sostituzione mutuo più liquidità".

Il vantaggio del tasso fisso

Il tasso fisso si adegua meglio a questo prodotto, infatti chi lo sceglie spesso lo fa per avere una rata più bassa e quindi anche certa nel corso del tempo. Oggi il tasso fisso è assolutamente vantaggioso anche rispetto ad un tasso variabile che potrebbe anche aggiungere ulteriori elementi di rischio (aumento della rata dovuta ad un aumento futuro dei tassi di mercato) che sarebbe bene evitare in una situazione già critica.

La fideiussione

Parlando del mutuo e dei prestiti personali si è detto che una forma di garanzia per la banca, nelle richieste di prestiti, può essere l'impegno che una terza parte (persona o società) si assume per il pagamento del debito. Si tratta della

fideiussione, una forma di garanzia personale regolata dal Codice Civile con gli articoli 1936 e seguenti.

Cerchiamo di capire in cosa consiste, partendo proprio da quello che ci dice la legge: “È *fideiussore* colui che, obbligandosi personalmente verso il creditore, garantisce l’adempimento di un’obbligazione (art. 1936 Codice Civile)”. Per esempio: Luigi è a conoscenza del fatto che il suo amico Domenico ha trovato casa, ma non ha la possibilità di pagarla in contanti e per questo motivo si è rivolto alla sua banca per accendere un mutuo. La banca è però un po’ restia a concederglielo, nonostante la possibilità di iscrivere un’ipoteca sull’immobile da acquistare, e richiede ulteriori garanzie. Luigi tratta allora con la banca garantendo che, qualora Domenico non riuscisse a pagare il debito, sarà proprio lui a onorarlo.

Nei moduli bancari che dovete compilare per richiedere il prestito c’è uno spazio riservato proprio al fideiussore. Questi, firmando in calce al modulo, si assume tutti gli oneri dell’eventuale mancato pagamento del debito. Oltre che per mutui e prestiti, la fideiussione può essere richiesta anche per garantire fidi e altre forme di finanziamento nei confronti di imprese e società. Anzi, è piuttosto usuale che la banca richieda la fideiussione personale dei soci e degli amministratori delle società che finanzia.

È bene sapere che la fideiussione deve riportare, a pena di nullità, l’importo massimo che può essere richiesto al fideiussore che, inoltre, può recedere in qualsiasi momento (tale facoltà non è però concessa a chi garantisce il rimborso di mutui o prestiti a importo predefinito): anche in caso di recesso (da comunicarsi mediante lettera raccomandata alla banca) il fideiussore risponde di tutti i debiti del soggetto garantito in essere al momento del recesso. La banca non potrà però rivolgersi al fideiussore per debiti contratti dal soggetto garantito dopo il recesso del fideiussore.

La fideiussione bancaria

A differenza della fideiussione “semplice” (quella in cui è il privato a garantire alla banca il rimborso di un debito di un altro), nella fideiussione bancaria è la banca che garantisce il pagamento di una certa somma a un privato nel caso in cui il debitore principale non possa o non voglia pagare.

Oltre che nelle transazioni commerciali, la fideiussione bancaria è di uso comune in sostituzione della cauzione per i contratti di locazione (in questo caso la banca pagherà al posto dell’inquilino fino a una somma predeterminata quanto da lui dovuto a titolo di canoni e/o per il risarcimento dei danni all’immobile) e per fornire garanzie alla pubblica amministrazione in occasione di interventi edilizi e per i rimborsi tributari.

Solitamente le fideiussioni bancarie sono “a prima richiesta”: ciò significa che la banca è tenuta al pagamento dietro semplice richiesta del creditore

anche se vi è controversia con il debitore circa la legittimità del pagamento. La banca, una volta che ha pagato, può chiedere il rimborso delle somme sborsate al debitore.

Per questo genere di fideiussioni le banche richiedono al debitore il pagamento di una commissione annuale e, prima di concederle, compiono un'istruttoria simile a quella che viene effettuata per la richiesta di un prestito. In questo caso, tuttavia, l'istruttoria non serve tanto a valutare se concedere o no la fideiussione, quanto a stabilire l'ammontare delle garanzie che la banca pretende per emetterla (nel peggiore dei casi la banca chiede di vincolare a proprio favore titoli o somme corrispondenti a quella garantita per tutta la durata della fideiussione).

Gli intermediari del credito: mediatori e agenti in attività finanziaria

Mutui, prestiti e altri finanziamenti possono anche essere chiesti attraverso i cosiddetti intermediari del credito, mediatori o agenti in attività finanziaria che propongono al cliente prodotti di banche e finanziarie con cui hanno un accordo.

Il mediatore creditizio è colui il quale mette in contatto il cliente con la banca e finanziaria con cui ha degli accordi ma sempre come intermediario terzo autonomo. Al contrario l'agente in attività finanziaria fa parte spesso della rete di vendita della banca o finanziaria di cui vende i prodotti. Ovviamente l'attività di intermediazione può avere un costo.

Altroconsumo considera sempre un bene per il mercato la presenza di diverse tipologie di operatori. C'è più concorrenza e questo dà più possibilità ai clienti di fare scelte convenienti e consapevoli. Però, affinché questo accada, è necessario che tutti gli operatori abbiano standard di professionalità e di preparazione simili. È necessario un controllo come quello svolto da OAM, l'Organismo di controllo dei mediatori e degli agenti in attività finanziaria, che garantisce che gli operatori siano abilitati a fare l'intermediazione creditizia.

Come evitare le truffe

Le tutele per il cliente che cerca un finanziamento con un mediatore o un agente sono identiche a quelle previste per il consumatore che cerca un prestito o un mutuo in banca o in una finanziaria. In effetti gli operatori abilitati quindi iscritti ai registri OAM sono soggetti alle stesse regole previste per le banche e le finanziarie. E quindi anche le tutele e i diritti per i clienti sono gli stessi: per quanto riguarda i diritti fondamentali all'infor-

mativa precontrattuale che deve riguardare il contratto che si stipula col mediatore e anche il contratto di finanziamento dunque il cliente deve ricevere prima della firma (anche dall'agente o dal mediatore) i moduli informativi e il contratto e deve avere un tempo ragionevole per leggerli e confrontarli.

Anche gli intermediari sono soggetti alle regole di trasparenza bancaria e alle tutele previste dalla direttiva sul credito ipotecario e sul credito al consumo. Quando si parla di costi del prestito devono comunicare il TAEG che deve includere anche le eventuali commissioni che il cliente deve pagare per l'intermediazione. Inoltre, anche gli intermediari del credito devono essere iscritti ad ABF, organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie che interviene per gestire il contenzioso.

La procedura per ottenere un prestito senza problemi

In conclusione, ecco i consigli di Altroconsumo per un prestito con intermediari del credito consapevole e corretto, senza problemi.

- Verifica che l'intermediario che hai di fronte sia un soggetto abilitato. Tutti i documenti devono riportare il suo numero di iscrizione al registro gestito da OAM. Verificate nell'apposita sezione del sito OAM (www.organismo-am.it/elenchi-registri/) se il soggetto che hai di fronte è un soggetto abilitato o un abusivo. Se abusivo, ovviamente non stipulare contratti con lui e segnalalo a OAM attraverso una email da inviare a esposti@pec.organismo-am.it, oppure scrivendo a: OAM – Organismo Agenti e Mediatori Via Galilei, 3 00185 Roma.
- Non pagare spese di intermediazione prima di aver visionato i contratti e le condizioni economiche delle offerte.
- Ricorda che gli intermediari possono darti consigli utili a fare scelte consapevoli e aiutarti a istruire la pratica ma la concessione del credito è sempre decisa da banche e finanziarie quindi non credere a chi ti promette che ti farà avere sicuramente un prestito o un mutuo.
- Chiedi i documenti previsti per legge per l'informativa precontrattuale; dunque il foglietto informativo, il SECCI, il PIES e il contratto. Nulla vi può essere applicato se non è riportato per iscritto, dunque è bene prendersi del tempo e leggere.
- Verifica sempre il TAEG, che è il costo complessivo del finanziamento e che, nel caso di vendita attraverso intermediario del credito, deve includere anche il costo di intermediazione.

- È tuo diritto recedere dal finanziamento entro 14 giorni dalla conclusione del contratto.
- Nel corso del finanziamento potrai sempre recedere anticipatamente.
- In caso di problemi, fai reclamo per iscritto alla banca/finanziaria e all'intermediario del credito che ti deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo. In seguito potrai fare ricorso ad ABF, Arbitro Bancario Finanziario.

I nostri consigli per un accesso al credito responsabile

Lo è sempre stato ma ora diventa ancora più importante pagare per tempo le rate dei finanziamenti per non diventare inadempienti e quindi ottenere poi con difficoltà nuovo credito.

In generale serve essere sempre molto attenti sia al momento della richiesta che dopo in modo che l'accesso al credito avvenga in maniera responsabile. Ecco i nostri consigli:

- prima di sottoscrivere un finanziamento è bene essere certi di poterlo rimborsare (anche alla luce di eventuali altri debiti precedenti, di possibili imprevisti come la perdita di una entrata rilevante o spese improvvise);
- la regola che vi consigliamo di rispettare è che le rate complessive di un mese non superino il 33% delle vostre entrate mensili e soprattutto di fare scelte corrette comparando diverse offerte. Potete usare i nostri servizi di comparazione online per i mutui www.altroconsumo.it/soldi/mutui e per prestiti personali www.altroconsumo.it/soldi/mutui nella sezione "Mutuo: confronta, scegli e richiedi il prodotto migliore per te";
- una volta contratto un finanziamento rispettate il più possibile il pagamento delle rate alla scadenza anche per evitare di pagare interessi di mora e altre spese (può essere utile tenere sotto controllo il budget familiare, le entrate e le uscite per evitare brutte sorprese);
- se vi accorgete di non essere in grado di pagare le rate chiedete una rinegoziazione delle condizioni alla banca o alla finanziaria. Un allungamento del finanziamento per esempio rende le rate mensili più basse e quindi più sostenibili;
- nei casi più gravi esiste la possibilità di sospendere le rate. C'è il Fondo Consap per i mutui destinati all'abitazione principale.

Le nuove regole del default

A partire dal 1 gennaio 2021 le banche e le finanziarie applicano le nuove regole europee in materia di default definite da EBA, l'autorità bancaria europea. In pratica entreranno in vigore nuovi criteri per classificare i clienti inadempienti; rispetto alla situazione attuale in cui ogni banca aveva le sue regole, ci sarà un automatismo e sarà considerato inadempiente automaticamente il cliente, persona fisica o impresa, che ha un finanziamento in essere ha un arretrato da oltre 90 giorni che presenta contemporaneamente queste caratteristiche:

- ha un valore superiore ai 100 euro (stesso limite vale anche per le PMI con fatturato entro i 5 milioni di euro, titolari di ditte, liberi professionisti, ditte individuali ed esposizione verso la banca inferiore a 1 milione, mentre per le altre imprese è di 500 euro);
- l'importo è superiore all'1% dei prestiti o mutui che ha verso un gruppo bancario (ovviamente se la banca o la finanziaria non fa parte di un gruppo bancario si considerano solo i finanziamenti nei suoi confronti).

Per esempio, se un cliente ha un mutuo di 100.000 euro, diventa inadempiente se non paga in tutto o in parte anche una sola rata, l'importo dell'arretrato supera i 1.000 euro e rimane in essere per più di 90 giorni.

La novità riguarda tutti i finanziamenti e linee di credito: mutui, prestiti, aperture di credito, leasing ecc.

Le nuove regole prevedono anche che, regolarizzato l'arretrato e passati almeno 90 giorni senza che si verifichino ulteriori situazioni di arretrato, decadrà la segnalazione di inadempienza.

Il ritardo si conteggia a partire dal giorno successivo a quello previsto per il pagamento. Sono considerati arretrati anche i pagamenti parziali. Ovviamente se il mutuo o il prestito è stato sospeso queste regole non valgono nel periodo di sospensione delle rate.

L'Autorità Bancaria Europea ha espressamente escluso, ai fini della classificazione in default, la possibilità di compensare gli importi in arretrato con altre linee di credito dello stesso cliente. Diversamente da quanto avveniva in passato, la banca classificherà il cliente in default anche nel caso in cui questo abbia linee di credito ancora disponibili con la stessa banca, di cui si potrebbe tener conto per coprire altri inadempimenti ed evitare il default.

4

Come far fruttare il proprio denaro

Il conto corrente nella maggior parte dei casi non riconosce interessi sulle giacenze depositate o, se pure riconosce degli interessi, sono prossimi allo zero. Inoltre su questi interessi si paga una ritenuta fiscale del 26% e il bollo di 34,20 euro l'anno se la giacenza media supera i 5.000 euro. È bene quindi cercare delle forme alternative per far fruttare il proprio denaro, dai semplici conti di deposito fino ai più complessi prodotti finanziari.

Di seguito la descrizione dei prodotti più comuni, partendo dal libretto di risparmio.

Il libretto di risparmio

È un vero e proprio libretto cartaceo fornito dalle banche o da Poste Italiane al momento dell'apertura di un deposito a risparmio.

Sul libretto di risparmio vengono riportate tutte le operazioni contabili effettuate dal cliente (prelievi e versamenti) o dall'istituto di credito (interessi o spese).

A differenza di un normale conto corrente, il libretto di risparmio ha una operatività molto limitata: non è possibile fare bonifici, ottenere un fido, una carta di credito, un Bancomat e neppure un libretto di assegni (alcune

banche, per la verità, offrono comunque un minimo di servizi, quali l'accredito della pensione o il rilascio di una carta bancomat).

Il libretto di risparmio può essere nominativo o al portatore. Il libretto nominativo è intestato (come un normale conto corrente) a un soggetto, mentre quello al portatore può essere adoperato da chiunque ne detenga il possesso. Questo non vuol dire però che il libretto al portatore possa circolare in forma anonima: in base alla normativa antiriciclaggio, infatti, i libretti al portatore non possono avere un saldo superiore a 999 euro. Il soggetto che ne chiede l'emissione (e chiunque si presenti allo sportello), per operare in qualunque modalità con un libretto al portatore, deve presentare un documento di identità e il codice fiscale.

Questo particolare strumento di gestione del denaro era molto diffuso in passato: veniva utilizzato quasi solo (nella forma al portatore) per costituire garanzie (specie per la cauzione dei contratti di affitto) o per "mettere da parte" un gruzzoletto per bambini molto piccoli. L'ultima recente riduzione della soglia massima ha reso il libretto al portatore inservibile anche per questi usi.

Questo strumento, dunque, a nostro parere, era ed è da evitare: i tassi di interesse riconosciuti sui libretti spesso non compensano neppure le esigue spese di gestione, che vanno a erodere il capitale. Inoltre se l'importo supera i 5000 euro è dovuta anche l'imposta di bollo di 34,20 e questo erode ulteriormente il capitale depositato. I libretti di risparmio, poi, tendono a essere facilmente "dimenticati" nei cassetti, con il rischio che, decorsi 10 anni dall'ultima movimentazione, vengano assorbiti dal fondo dei conti dormienti. Entro 10 anni dalla devoluzione al Fondo possono essere risvegliati. Per i libretti al portatore, poi, non è nemmeno previsto che la banca debba avvisare personalmente il titolare del decorso del termine: è sufficiente la pubblicazione presso le filiali dell'elenco numerico dei rapporti per i quali sono maturati i requisiti per la trasmissione dei fondi al Ministero dell'Economia.

Il conto di deposito

Il conto deposito è un particolare tipo di contratto bancario che permette al titolare di far fruttare i propri risparmi, garantendo un certo rendimento al denaro depositato. È diverso da un conto corrente, non è possibile fare operazioni di pagamento al di fuori di addebiti e accrediti via bonifico però garantisce rispetto al conto corrente tassi di interessi più elevati. Il conto deposito è quindi un investimento a basso rischio. La regola generale da seguire è quella di diversificare su più prodotti la

liquidità e comunque di non superare mai il limite di 100.000 euro che è la somma per depositante protetta dal Fondo di garanzia dei depositi in caso di default della banca.

Qual è la differenza tra conto deposito vincolato e non vincolato (libero)?

La differenza tra un conto deposito vincolato e un conto deposito non vincolato (detto anche libero) risiede nel tipo di vincolo temporale con cui decide di legare il denaro al conto.

Nel caso del deposito vincolato, la banca vincola la somma di denaro per un determinato lasso temporale e offre generalmente un rendimento maggiore: qualora si volesse ritirare il denaro anticipatamente, si perde l'interesse più elevato. Nel secondo caso, invece, è possibile prelevare il denaro depositato in qualunque momento, ottenendo rendimenti positivi ma minori.

Tra i requisiti fondamentali per aprire un conto deposito è prevista l'obbligatorietà di possedere un conto corrente: tale conto viene a definirsi conto d'appoggio e permetterà di effettuare le operazioni di trasferimento di denaro da e per il conto deposito. È necessario, inoltre, presentare la documentazione completa presso la banca scelta: sono richiesti il codice fiscale, un documento di identità valido e un conto corrente tradizionale.

I tassi d'interesse sono colpiti da una ritenuta del 26% e inoltre è dovuta un'imposta di bollo pari allo 0,2% del denaro depositato.

Sul nostro sito collegandosi al link www.altroconsumo.it/soldi/conti-correnti nella sezione "Miglior conto deposito libero: trova il più conveniente" è possibile individuare i migliori conti di deposito "liberi".

I buoni postali

Si tratta di buoni cartacei o dematerializzati che sono garantiti da Cassa depositi e Prestiti e quindi dallo Stato Italiano e che assicurano a determinate scadenze dei rendimenti fissi o legati a determinati indici o valori.

Sono agevolati dal punto di vista della tassazione visto che sono colpiti come i Titoli di Stato da una ritenuta fiscale del 12,5% (gli altri rendimenti invece sono colpiti al 26%). Possono essere acquistati negli uffici postali, online o tramite app e non hanno spese di sottoscrizione e rimborso.

I prodotti oggi presenti sul mercato li presentiamo qui di seguito.

- **Buoni per minori** Sottoscrivibile da adulti a favore di minori di età, rimborsabili al raggiungimento dei 18 anni. Il rendimento cresce a seconda del tempo per cui li si tiene (parte da 0,5% e arriva dopo 18 anni di possesso al 2%). Si prescrivono dopo 10 anni dalla scadenza che coincide con il compimento dei 18 anni.

- **Buoni ordinari** Si tratta dei classici buoni postali che garantiscono interessi crescenti nel tempo e che hanno una durata massima di 20 anni. Dopo la scadenza si prescrivono in 10 anni. Si possono rimborsare in qualsiasi momento (per avere diritto agli interessi bisogna tenerli più di un anno). Permettono investimenti dai 50 euro in su.
- **Buoni a termine** Prevedono interessi più alti se tenuti per un determinato periodo di tempo. In passato ci sono stati anche buoni il cui valore era legato a particolari indici come il tasso di inflazione italiano o l'indice dei mercati azionari europei.

Attenzione ai buoni dormienti. Se avete acquistato in passato o avete avuto in regalo un buono potete verificare il suo valore andando sul sito di Poste Italiane buonielibretti.poste.it/prodotti/libretti-dormienti.html. Occorre far attenzione alla prescrizione. Infatti i buoni prescritti sono devoluti per legge da Poste al Fondo dormienti gestito da Consap e non sono "risvegliabili".

Innanzitutto occorre ricordare che le varie tipologie di buoni emessi nel corso dell'anno hanno scadenze differenti. La scadenza è la data a partire dalla quale il buono cessa di produrre interessi. Da quel momento partono i dieci anni, trascorsi i quali il buono si prescrive.

I buoni ordinari emessi fino al 27 dicembre del 2000 hanno scadenza trentennale. Quelli successivi hanno scadenza ventennale.

Dalla scadenza partono i dieci finiti i quali il buono si prescrive e nulla è dovuto al possessore perché sono devoluti al Fondo dormienti.

Ci sono poi gli investimenti più complessi: ne parliamo nei paragrafi successivi.

Il contratto di intermediazione finanziaria

Prima di proporre qualsiasi tipo di investimento, la banca deve far sottoscrivere un apposito contratto scritto nel quale le si conferisce il mandato a operare, nel nostro interesse e dietro nostra specifica richiesta, sui mercati finanziari, e dove sono espressamente indicate le commissioni e gli oneri a nostro carico. La banca non potrà richiedere il pagamento di somme non previste nel contratto stesso.

Il contratto dovrà contenere inoltre: il nome e l'indirizzo dell'intermediario e i relativi recapiti; i metodi di comunicazione che devono essere utilizzati tra l'intermediario e il cliente per l'invio e la ricezione di ordini; gli estremi

dell'autorizzazione rilasciata dalla CONSOB o dalla Banca d'Italia; la natura, la frequenza e le date di spedizione dei rendiconti; una descrizione sintetica delle misure adottate per assicurare la tutela dei valori depositati dai clienti; gli estremi del sistema di indennizzo degli investitori o di garanzia dei depositi a cui aderisce; una descrizione, anche in forma sintetica, della politica seguita dall'intermediario in materia di conflitti di interesse.

Queste informazioni devono essere indicate nei messaggi pubblicitari e, in ogni caso, devono essere rese disponibili anche prima della sottoscrizione del contratto stesso.

La sottoscrizione del contratto di intermediazione finanziaria ha un'importanza centrale: la sua mancanza comporta la nullità di tutte le operazioni di investimento poste in essere dalla banca anche dietro nostra specifica richiesta e la nullità può essere fatta valere solo dal consumatore.

Al momento della stipula la banca è tenuta a informarsi in merito alla conoscenza ed esperienza del cliente in materia di investimenti, alla sua situazione finanziaria e ai suoi obiettivi di investimento. Più in particolare, la banca deve rilevare quali sono i servizi, le operazioni e i titoli con i quali il cliente ha dimestichezza; la natura, il volume e la frequenza delle operazioni su strumenti finanziari realizzate dal cliente e il periodo durante il quale queste operazioni sono state eseguite; il livello di istruzione, la professione o, se rilevante, la precedente professione del cliente; la fonte e la consistenza del reddito del cliente, del suo patrimonio complessivo e dei suoi impegni finanziari; il periodo di tempo per il quale il cliente desidera conservare l'investimento, le sue preferenze in materia di rischio e le finalità dell'investimento.

Questi dati sono importantissimi: in base a essi la banca dovrà consigliare gli investimenti più adeguati a ogni singolo investitore (a meno che le informazioni fornite non siano evidentemente superate, inesatte o incomplete). La legge prevede espressamente che la banca non possa incoraggiare un cliente a non fornire queste informazioni.

In base alle indicazioni raccolte, la banca deve poi classificare il cliente come al dettaglio o professionale. Le persone fisiche ricadono di diritto (salvo rari casi) nella categoria dei clienti al dettaglio, ma la banca (se avete un patrimonio di almeno 500.000 euro e avete eseguito almeno 10 operazioni di investimento al trimestre nell'ultimo anno) potrebbe proporvi di diventare clienti professionali. Noi sconsigliamo vivamente di accettare tale offerta, in quanto comporta una netta diminuzione delle tutele e degli obblighi informativi della banca nei vostri confronti.

La banca, infine, è tenuta a comunicare all'investitore su quali mercati e con quali modalità provvederà a dare esecuzione agli ordini da lui forniti. È bene sapere che nei giudizi di risarcimento danni causati ai clienti spetta alla banca dimostrare di aver agito diligentemente e rispettando la normativa di settore.

Obiettivi e percorsi di risparmio

Il profilo finanziario di una persona è determinato da 4 variabili: obiettivi, orizzonte temporale, rendimento atteso e rischi potenziali che si è disposti ad accettare.

Gli obiettivi dipendono dal capitale disponibile per l'investimento, dall'orizzonte temporale e quindi dal rapporto rendimento-rischio.

Prima di definire gli obiettivi è quindi importante una buona pianificazione familiare: essere consapevoli di quali sono le entrate e le uscite del mese o dell'anno. E quindi sapere quanto si può mettere da parte e quanto si può investire e soprattutto per quanto tempo. In questo può essere di aiuto usare il nostro bilancio familiare.

Bisogna sempre tenere conto che:

- esiste un rapporto diretto tra rischio e rendimento e non esistono investimenti che rendono tanto e hanno basso rischio;
- è sempre meglio diversificare: non investire tutto il capitale in un unico titolo, meglio scegliere prodotti che abbiano emittenti, settore e scadenza differenti per ridurre il rischio;
- è bene prendersi del tempo per investire, chiedere informazioni, comparare e soprattutto scegliere con tranquillità avendo valutato bene tutto. La fretta non è una buona consigliera;
- per investire rivolgersi sempre a un soggetto autorizzato.

Un'attenta definizione degli obiettivi terrà conto di quando si avrà bisogno del denaro investito (orizzonte temporale), del livello dei rendimenti attesi e del rischio che si è disposti ad assumere. Questi elementi definiscono il profilo finanziario dell'investitore.

L'orizzonte temporale è il periodo di tempo per il quale intendi rinunciare alle tue disponibilità finanziarie per investirle, dipende dalle situazioni soggettive (come per esempio l'età) dalle esigenze individuali e familiari (per esempio acquistare un'auto o una casa ecc.)

Se l'orizzonte temporale è di breve periodo è bene che l'investimento sia a basso rischio e, quindi, tenda soprattutto a conservare il capitale: il breve periodo temporale, infatti, non ci consentirebbe di recuperare eventuali perdite. Al contrario, in un'ottica di lungo periodo è possibile, ammesso che la nostra propensione al rischio lo consenta, accettare rischi maggiori per conseguire maggiori guadagni: il lungo orizzonte temporale rende infatti possibile compensare eventuali perdite dovute ad andamenti negativi dei mercati.

Il rendimento è una grandezza facilmente misurabile; il rischio, invece, risulta difficilmente misurabile in quanto è una grandezza soggettiva la cui percezione è influenzata da molteplici fattori. Talvolta è difficile comprendere il giusto equilibrio tra rendimento e rischio.

Rischio e rendimento crescono insieme! Solo se abbiamo chiaro questo, possiamo valutare correttamente l'attività che promette un rendimento elevato, comunque non in linea con quello del mercato, come un'attività più rischiosa. Possiamo anche decidere di acquistarla, consapevoli però del maggior rischio cui andiamo incontro. Il rischio altro non è che il prezzo da pagare per la possibilità di un maggior guadagno rispetto a investimenti alternativi che promettono un minor guadagno. La propensione al rischio rappresenta la disponibilità a sopportare perdite patrimoniali dovute all'andamento negativo del mercato, al fallimento dell'emittente dello strumento finanziario in cui abbiamo investito o al fatto che non esiste un mercato liquido. Quanto più siamo propensi al rischio, tanto più siamo disposti ad accettare che l'investimento non consegua i risultati che ci attendevamo.

La profilatura, l'adeguatezza e il target market

Le norme in vigore che hanno recepito le direttive MIFID e MIFID 2 prevedono una classificazione della clientela in retail e professionale. I clienti professionali sono le banche, i governi, i fondi pensionistici, le grandi società e, in via eccezionale, alcune persone fisiche. La clientela retail è formata dalle persone fisiche che hanno minore conoscenza e esperienza degli investimenti e che quindi hanno bisogno di maggiori tutele.

Una persona fisica può essere un cliente professionale solo se soddisfa almeno due dei seguenti criteri:

- ha svolto frequentemente delle operazioni finanziarie;
- ha un ampio portafoglio titoli;
- ha lavorato nel settore dei servizi d'investimento.

Oltre alla profilatura è importante definire l'adeguatezza di un investimento per un cliente. La MIFID 2 ha introdotto anche il concetto di target market potenziale di un prodotto per cui l'emittente un titolo deve indicare per quali clienti il prodotto è adatto e il target market effettivo per cui l'intermediario che distribuisce un prodotto deve verificare se quel prodotto è adatto effettivamente a un determinato cliente. Ci potrebbero essere dei prodotti complessi che possono essere definiti, a priori dall'emittente o successivamente dal distributore, non adatti a un determinato cliente.

Il dossier titoli

Per acquistare azioni e titoli obbligazionari bisogna avere un deposito titoli abbinato sempre a un conto corrente. Se si chiude il conto occorre spostare anche il conto titoli.

La banca curerà per voi la gestione dei titoli stessi riscuotendo le cedole e i dividendi e curando il rimborso del capitale alla loro scadenza.

Per tutte queste operazioni, purtroppo, si pagano spesso laute commissioni; vi consigliamo però di trattare la loro riduzione con il direttore di filiale.

Almeno una volta all'anno la banca dovrà inviarvi un preciso rendiconto di tutti i titoli in vostro possesso.

Una volta (quando esistevano ancora i titoli cartacei) la banca provvedeva anche alla loro custodia e alla loro movimentazione fisica. Adesso gli strumenti finanziari sono delle semplici scritture contabili detenute da Montetitoli S.p.A., che si occupa di eseguire tutte le operazioni per conto delle banche e dei loro clienti.

Anche i titoli esteri seguono sistemi analoghi: sono affidati a grandi depositari internazionali che hanno più o meno le stesse funzioni di Montetitoli. Se questo sistema, da un lato, ha permesso di rendere più snella e semplice la circolazione dei titoli, dall'altro ha generato alcuni spiacevoli effetti collaterali. Ne sanno qualcosa i soggetti che hanno la (doppia) sfortuna di detenere azioni o obbligazioni di società fallite. Se prima era possibile farsi restituire il titolo originale dalla banca e conservarlo gratuitamente presso il proprio domicilio (o buttarlo via se aveva perso ogni valore), ora è necessario mantenere aperto il dossier titoli e pagare le relative commissioni e bolli (magari solo per quel titolo) sino a quando la procedura fallimentare non è conclusa (e possono volerci anche decenni). Solo allora, infatti, Montetitoli provvederà a cancellarlo.

Soprattutto se si tratta di azioni o comunque di titoli che non hanno più alcun valore residuo, potete chiedere alla banca di acquistarli a un prezzo simbolico ottenendo così il duplice effetto di liberarvene e di godere di una minusvalenza fiscalmente deducibile. La banca, però, non è obbligata ad acquistarli. Se dovete proprio chiudere il conto, l'unica alternativa è trovare un familiare o un conoscente disposto ad accettare questo "fardello" ricevendo sul suo dossier i titoli senza valore.

Potete anche chiedere alla banca (ma non pretendere) di escludere il pagamento delle commissioni di custodia, facendo leva sul fatto che Montetitoli non riscuote da loro nessun diritto di accentrimento.

L'esecuzione degli ordini

Dopo aver deciso come investire il denaro, il cliente deve conferire alla banca un ordine di acquisto o di vendita.

L'ordine può essere dato a voce allo sportello (il funzionario allo sportello lo redigerà per iscritto e poi il cliente lo firmerà), per telefono o via internet (in questi casi le banche devono registrare gli ordini su nastro magnetico o su altro supporto equivalente).

L'ordine di acquisto deve riportare queste informazioni: la data, la tipologia di titoli, l'importo dell'operazione e il conto corrente su cui addebitarne il controvalore.

Il servizio di *execution only*

La banca può prestare anche il solo servizio di ricezione e trasmissione ordini (*execution only*), secondo il quale è possibile dare esecuzione a ordini del cliente (non sollecitati dalla banca) di acquisto o di vendita di obbligazioni non strutturate, fondi comuni, di titoli quotati in Borsa o in borse estere o altri titoli non complessi (è il classico caso delle piattaforme online sulle quali è possibile inserire ordini di compravendita).

La banca deve però avvisare espressamente il cliente che, nell'ambito di questo servizio, non è tenuta a effettuare alcuna valutazione, neppure di appropriatezza.

Una volta ricevuto l'ordine, l'intermediario è tenuto a darvi esecuzione alle migliori condizioni disponibili sul mercato al fine di massimizzare il guadagno dell'investitore, tenuto conto anche delle commissioni dovute. Se, però, il cliente detta particolari modalità di esecuzione, la banca deve attenersi.

La banca, in ogni caso, è tenuta a informare compiutamente il cliente circa le modalità di esecuzione dell'ordine, specie se questo è stato eseguito al di fuori della Borsa valori. In quest'ultimo caso è necessario ottenere il suo consenso esplicito (anche in via preventiva e generale).

Una volta eseguito l'ordine del cliente, la banca deve inviargli quanto prima (al più tardi il primo giorno lavorativo successivo all'esecuzione) un avviso che confermi l'esecuzione e nel quale siano indicati i quantitativi acquistati o venduti, il giorno e l'ora di esecuzione, il prezzo unitario e totale e le commissioni addebitate.

Particolare attenzione deve essere posta nel consegnare i propri capitali al promotore: quest'ultimo, infatti, può ricevere dal cliente, per la conseguente immediata trasmissione all'intermediario per cui lavora, esclusivamente assegni bancari o assegni circolari intestati o girati all'intermediario o all'emittente del prodotto venduto, muniti di clausola di non trasferibilità o ordini di bonifico che abbiano quale beneficiario uno dei predetti.

Diffidate dai promotori che chiedono di sottoscrivere moduli di bonifico in bianco.

Il promotore, inoltre, non può ricevere dal cliente alcuna forma di compenso (è già pagato dall'intermediario) né utilizzare i codici di accesso telematico ai rapporti di pertinenza del cliente.

Sappiate infine che l'intermediario è responsabile per qualsiasi danno che venga causato dal promotore finanziario.

Le obbligazioni

Le obbligazioni sono titoli di credito tramite i quali lo Stato, un ente o una società privata chiede un finanziamento riconoscendo al sottoscrittore un interesse annuo e il rimborso del capitale finanziato a scadenza.

Rientrano nella categoria delle obbligazioni i titoli di Stato, emessi dal Ministero dell'Economia per finanziare il bilancio e i debiti accumulati dallo Stato: i BOT, i CCT, i BTP ecc.

Esistono anche le obbligazioni bancarie, che hanno riscosso notevole successo nel recente passato. Prestate però molta attenzione a quanto vi viene offerto dalla vostra banca, perché spesso queste obbligazioni non sono quotate in Borsa e, quindi, per rivenderle, bisognerà sottostare alle condizioni della banca, visto che si potrà rivenderle solo alla banca stessa. Per di più difficilmente otterrete rendimenti migliori di quelli dei titoli di Stato.

Inoltre dal 2015 è previsto il cosiddetto bail-in di cui parleremo nel paragrafo a **pagina 106**.

I titoli più diffusi tra i risparmiatori italiani sono senza dubbio i BOT (Buoni Ordinari del Tesoro) – che hanno una durata di 3, 6 o 12 mesi – e i CTZ (Certificati del Tesoro Zero coupon), con scadenza a 24 mesi. In entrambi i casi il risparmiatore versa un certo capitale e, a scadenza, ne riceve uno maggiorato del tasso di interesse, dedotti i costi, le commissioni e la ritenuta fiscale (il 12,5% dell'interesse lordo). L'importo minimo, sia per i BOT sia per i CTZ, è di 1.000 euro. Possono essere rivenduti in Borsa ma è meglio aspettare la scadenza, perché le spese legate all'eventuale vendita anticipata possono assottigliare o annullare il rendimento.

Se si desidera investire il proprio capitale per periodi più lunghi ci si può orientare sui CCT e sui BTP o su obbligazioni emesse da società private italiane ed estere, Stati ed enti sovranazionali.

In quest'ultimo caso, l'esperienza degli anni passati (i crack Argentina e Cipro) insegna che è necessario valutare attentamente l'affidabilità del debitore. Per farlo, è necessario farsi dire dalla banca il *rating* assegnato all'emittente: si tratta di un "voto" espresso da grandi società specializzate che misura la probabilità che il debitore non riesca a far fronte ai suoi debiti.

Le obbligazioni possono essere a tasso fisso o variabile. Nel primo caso il rendimento resta invariato per tutta la durata del titolo, per cui non c'è alcuna incertezza per quanto riguarda il reddito che si può ottenere. L'incognita può riguardare però l'eventuale vendita anticipata. In questo caso, se i tassi dovessero salire, le obbligazioni di nuova emissione diventerebbero più interessanti di quelle già emesse, il cui prezzo di mercato calerebbe (a danno di chi decidesse di venderle prima della scadenza). Questo rischio non si ha se si attende la scadenza naturale del titolo e neppure con i titoli a tasso variabile, il cui prezzo è molto più stabile. L'incognita riguarda in questo caso i rendimenti, aggiornati periodicamente in base all'andamento dei tassi di interesse sul mercato.

Facciamo qualche esempio

I concetti di adeguatezza e di appropriatezza in materia di investimenti non sono di facile comprensione (non è infrequente che anche gli impiegati di banca abbiano le idee confuse in proposito). È quindi opportuno fare qualche esempio per chiarire meglio la questione.

- A.G.S. è una signora di 61 anni, insegnante di Lettere appena andata in pensione; ha sempre investito i suoi risparmi in titoli di Stato e in obbligazioni di grandi società italiane, che ha sempre portato a scadenza. Si reca in banca per rinnovare un BTP giunto a scadenza e per discuterne con l'addetto al borsino titoli. L'impiegato potrà suggerirle solo l'acquisto di titoli di Stato o di obbligazioni a *rating* elevato (che la signora già conosce) per una percentuale limitata del portafogli. Se l'impiegato di banca, invece, dovesse far comprare un fondo d'investimento azionario, la signora A.G.S. potrebbe poi richiedere il risarcimento del danno alla banca anche se ha sottoscritto lei stessa l'ordine di acquisto. Se, invece, la signora A.G.S. si presenta in banca con un foglietto sul quale ha annotato alcuni titoli azionari e insiste per acquistare proprio quelli, la banca può limitarsi a una semplice valutazione di "appropriatezza": dato che A.G.S. non ha mai acquistato titoli azionari, cioè titoli sensibilmente più rischiosi di quelli che è abituata a maneggiare, deve avvisarla per iscritto di tale circostanza ma può comunque procedere a eseguire l'operazione.
- Il signor A.L.P., imprenditore di 42 anni, è abituato a diversificare i suoi investimenti e, pur stando molto attento a non eccedere nel rischio (la maggior parte del suo patrimonio è investito in titoli e fondi obbligazionari), ha una discreta quota di azioni nel suo portafogli. L'impiegato della banca potrà quindi consigliargli un più ampio spettro di investimenti, badando però a non stravolgere il suo portafogli e a non aumentare così il rischio complessivo: non potrà consigliare, per esempio, l'acquisto di un singolo titolo azionario per una percentuale elevata del portafogli. Se, però, A.L.P. decide autonomamente di destinare buona parte del suo patrimonio all'acquisto di quel singolo titolo, la banca non sarà tenuta a effettuare alcuna segnalazione: A.L.P. ha già investito in titoli azionari e ha piena conoscenza dei rischi connessi a questa categoria di investimenti. Quello stesso investimento, pur non essendo "adeguato", è, purtuttavia, "appropriato" al suo profilo di investitore.

Dato che, in concreto, non è sempre facile determinare se una certa scelta sia "partita" dalla banca o dall'investitore, molte banche, di fatto, compiono solo la valutazione di adeguatezza e si rifiutano di eseguire ordini che non siano adeguati al profilo del cliente.

Costi

Ci sono due sistemi per acquistare obbligazioni: al momento dell'emissione (mercato primario) o in un momento successivo (mercato secondario).

Al momento dell'emissione si pagano commissioni solo sui BOT e non possono superare lo 0,05% per i titoli con durata residua uguale o inferiore agli 80 giorni; lo 0,10% per i titoli con durata residua compresa tra gli 81 e i 170 giorni; lo 0,20% per quelli con durata residua tra i 171 e i 330 giorni e lo 0,30% per i titoli con durata residua pari o superiore a 331 giorni. Se, invece, l'operazione viene effettuata sul mercato secondario, le commissioni vengono definite dalla banca, ma possono essere oggetto di contrattazione da parte del cliente.

Una legge recentemente emanata stabilisce inoltre che le commissioni di acquisto dei titoli di Stato sul mercato primario possono essere azzerate se, a causa loro, il rendimento del titolo diventa negativo.

Se i vostri investimenti si limitano ai titoli di Stato, solitamente le banche applicano commissioni ridotte per la gestione del dossier titoli. Oltre alla commissione di gestione, dovrete pagare poi l'imposta di bollo, che ammonta allo 0,2% del controvalore dei titoli.

Le obbligazioni convertibili

Sono un prodotto finanziario a metà strada tra le azioni e le obbligazioni: come le obbligazioni e i titoli di Stato garantiscono un interesse periodico e il rimborso del capitale, ma il possessore può chiedere in qualsiasi momento (o in un periodo prestabilito) la conversione dei suoi titoli in azioni in base a un certo rapporto predeterminato (per esempio un'obbligazione per ogni azione di quelle cui è collegata). Questa caratteristica fa sì che la quotazione dell'obbligazione sia legata al prezzo dell'azione.

Le obbligazioni strutturate

Sotto la denominazione di obbligazioni strutturate sono riunite tutte quelle obbligazioni (molto in voga sino a pochi anni fa e ora in netto declino) nelle quali il meccanismo di calcolo del tasso di interesse è più complicato rispetto all'alternativa fisso/variabile.

Alcune di queste obbligazioni (le *step down*) prevedono alte cedole a scalare per i primi anni, per poi trasformarsi in obbligazioni zero coupon o a tasso variabile fino alla scadenza del titolo.

Altre possono prevedere la facoltà per l'emittente di rimborsare a scadenza il capitale o un numero predeterminato di azioni (*reverse convertible*) oppure

possono offrire un rendimento extra a seconda dell'andamento di un indice o di un titolo obbligazionario collegato (*equity linked*).

Si tratta solitamente di prodotti molto complicati, poco liquidi (è difficile disfarsene a prezzi accettabili prima della scadenza) e, in definitiva, raramente convenienti per i piccoli risparmiatori, che dovrebbero starne alla larga.

La responsabilità della banca

A seguito dei veri e propri disastri successi con i crack Cirio e Parmalat, è stata radicalmente rivista la normativa in materia di emissione di titoli obbligazionari. Ora, in base a quanto disposto dall'art. 2412 del Codice Civile, le società non quotate non possono emettere obbligazioni per importi superiori al doppio del patrimonio netto (una somma ricavata dal bilancio delle società che comprende il capitale sociale e tutte le riserve).

Questo limite può però essere superato se le obbligazioni emesse in eccedenza sono riservate agli investitori istituzionali (banche, assicurazioni, società di intermediazione immobiliare ecc.). Se detti titoli vengono poi ceduti a terzi, chi li vende deve rimborsare il portatore nel caso in cui l'obbligazione non sia regolarmente pagata dalla società emittente. Se, invece, chi emette le obbligazioni è una società quotata in Borsa e le obbligazioni stesse vengono scambiate in un mercato regolamentato, non sussiste alcun limite alla possibilità di emissione di obbligazioni né responsabilità per i soggetti che le vendono.

Tiriamo le somme sull'acquisto delle obbligazioni

- Contrattare con le banche e chiedere le migliori condizioni possibili: si può spendere meno.
- Una volta raggiunto l'accordo, chiedere che venga messo per iscritto: è un diritto e permette di controllare che l'intermediario rispetti gli accordi presi.
- Chiedere di effettuare l'operazione su un mercato regolamentato: solo così si avranno un prezzo e delle condizioni trasparenti.
- Impartire sempre ordini di acquisto e vendita con un limite di prezzo: si eviterà di pagare troppo (o di vendere a troppo poco) il titolo a discapito del rendimento.
- Chiedere sempre una copia dell'ordine dato e conservare tutte le note informative: serviranno a far valere le proprie ragioni nel caso in cui dovessero emergere, in un secondo tempo, errori e contestazioni.

Per evitare che la legge possa essere facilmente aggirata si è previsto che i limiti all'emissione di obbligazioni valgano anche per le società estere controllanti o controllate da società italiane. In quest'ultimo caso i titoli possono essere venduti ai privati solo se la banca consegna anche un prospetto informativo. L'investitore che abbia acquistato detti titoli nell'anno successivo all'emissione può far valere la nullità del contratto d'acquisto anche se l'emittente non è fallito: basta provare che sono stati ceduti indiscriminatamente a soggetti diversi dagli investitori istituzionali. Purtroppo, il varo di questa normativa, invece che aumentare la garanzie per i consumatori, ha comportato, presso molte banche, l'impossibilità di acquistare titoli obbligazionari (anche di società ed enti ad altissimo rating) non quotati su mercati regolamentati.

Attenzione al bail-in

La direttiva 2014/59 BRRD (*Bank Recovery and Resolution Directive*) recepita nel nostro ordinamento a partire dal 1 gennaio 2016 ha reso operative anche in Italia le regole europee per prevenire e gestire le crisi di banche e imprese di investimento. In base a quanto deciso dal legislatore europeo le crisi saranno gestite secondo regole armonizzate, utilizzando le risorse dei privati. Entrando nello specifico ecco che cosa prevedono le nuove regole.

- Gli intermediari verseranno dei contributi in maniera preventiva per finanziare dei fondi da usare per le misure di risoluzione delle crisi. Dal 2016 è operativo il meccanismo unico di risoluzione (SRM - *Single Resolution Mechanism*) a cui si accompagna la costituzione del Fondo di risoluzione unico (SRF - *Single Resolution Fund*) alimentato dai contributi delle banche. L'SRM è composto dalle autorità di risoluzione locali (per l'Italia Banca d'Italia) e da un'Autorità europea (la SRB - *Single Resolution Board*) cui partecipano rappresentanti locali e membri permanenti.
- Sono previste forme di prevenzione delle crisi. Le Autorità di supervisione possono approvare piani di risanamento degli intermediari per intervenire in caso di deterioramento delle condizioni della banca prima di arrivare a interventi di risoluzione.
- Sono previsti strumenti di intervento tempestivo (*early intervention*).
- È stata introdotta la procedura di risoluzione della banca: cioè un processo di ristrutturazione gestito da Autorità indipendenti (autorità di risoluzione) che cerca di evitare interruzione dei servizi offerti dalla banca e di ripristinare le condizioni economiche sostenibili. Alternativa alla risoluzione è la liquidazione coatta amministrativa già presente in Italia da anni.

La risoluzione viene avviata quando la banca è a rischio di dissesto per perdite che hanno ridotto significativamente il suo capitale e questo dissesto non può essere risolto attraverso un aumento di capitale e la liquidazione non proteggerebbe adeguatamente i clienti. Per attuare la risoluzione si può vendere una parte dell'attività della banca a un acquirente privato, trasferire attività e passività temporaneamente a una "bridge bank" per proseguire le funzioni in vista della vendita sul mercato, trasferire le attività deteriorate a una "bad bank" per la liquidazione, applicare il cosiddetto bail-in cioè svalutare azioni e crediti oppure convertirli in azioni per assorbire le perdite e ricapitalizzare la banca.

- Ovviamente perché la procedura possa realizzarsi completamente bisogna anche creare una "bad bank" e una "bridge bank" due strutture ancora non esistenti in Italia; bisogna in qualche modo anche riformare il sistema bancario (non solo le popolari ma anche le banche di credito cooperativo).
- Ultima tappa nei casi più gravi di crisi la nazionalizzazione della banca e dunque l'intervento diretto del Governo pubblico nella gestione della banca a cui però si può arrivare solo dopo che si è applicato il bail-in per almeno l'8% del passivo.

La novità che fa più paura, soprattutto a risparmiatori e investitori, è il bail-in letteralmente "auto salvataggio". In pratica per ridurre le sue perdite la banca può ridurre il valore di azioni e obbligazioni oppure convertirle in azioni. In questo modo si ricapitalizza la banca dandole nuova fiducia sul mercato. C'è un limite però: azionisti e creditori non possono subire con queste operazioni perdite maggiori di quelle che sopporterebbero con la liquidazione. E comunque dall'operazione di bail-in non possono mai essere toccate le seguenti passività della banca:

- depositi protetti dal fondo di garanzia (fondo interbancario di tutela dei depositi) dunque di valore fino a 100.000 euro per depositante;
- passività garantite (per esempio le obbligazioni bancarie garantite);
- il contenuto delle cassette di sicurezza e i titoli presenti in un conto apposito;
- i debiti verso dipendenti.

Il fondo di risoluzione SRF può intervenire fino a un massimo del 5% del passivo e solo se con il bail-in è stato coperto almeno l'8% del passivo; il bail-in diventa dunque un passaggio obbligato.

Il bail-in incide sui risparmiatori secondo una gerarchia ben precisa: chi investe in strumenti finanziari più rischiosi sostiene prima degli altri le perdite e la conversione in azioni. Si inizia con la categoria di investitori più rischiosa e solo dopo averla esaurita si passa alla successiva. Quindi l'ordine

sarà: azionisti, detentori di altri titoli di capitale, possessori di titoli di debito subordinati, creditori che hanno attività convertibili in azioni (per esempio obbligazionisti), depositanti con depositi superiori a 100.000 euro, fondo di garanzia dei depositi.

Queste misure si possono applicare anche agli strumenti già in circolazione. Come già oggi l'investitore dovrà fare molta attenzione a comprare titoli della banca e la banca dovrà informare adeguatamente chi acquista obbligazioni bancarie dei possibili rischi. Ma è evidente l'aumento del rischio per i vecchi investitori, per chi era già in possesso di obbligazioni bancarie.

I certificati di deposito

Si tratta di strumenti finanziari tramite i quali la banca riceve i soldi dai risparmiatori, a cui riconosce un rendimento a scadenza. La durata varia da 3 a 60 mesi e anche il taglio minimo per l'investimento varia a seconda delle banche. Nella stragrande maggioranza dei casi essi non sono trattati né in Borsa né in nessun altro circuito di intermediazione: ciò li rende scarsamente liquidabili, ovvero difficili da rivendere prima della scadenza. A differenza dei conti correnti, i certificati di deposito al portatore (sicuramente i più diffusi) non sono garantiti dal Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi.

Di solito non è prevista alcuna commissione né in acquisto né alla scadenza.

Le azioni

Le azioni sono quote del capitale di una società. Se, per esempio, una società per azioni avesse un capitale di 1 milione, costituito da 1.000 azioni, ogni singola azione varrebbe 1.000 euro. Se la società chiude il bilancio annuo in attivo, i responsabili (consiglio di amministrazione) devono decidere cosa fare dell'utile: una parte, o tutto, potrebbe essere distribuita ai soci come dividendo e la parte restante potrebbe essere lasciata nelle casse societarie in modo da irrobustire il patrimonio della società. Se, al contrario, l'esercizio annuo chiude con una perdita, il consiglio di amministrazione deve decidere se attingere dal patrimonio societario o se ricorrere ad altri capitali, per esempio chiedendo altri soldi ai soci (aumento di capitale). Tanto più una società è capace di fare utili e distribuire dividendi, tanto più le sue azioni sono richieste dai risparmiatori e il loro prezzo sale. Se, al contrario, la società produce pochi utili, o addirittura è in perdita, o distribuisce pochi dividendi, le sue azioni sono meno richieste e il prezzo ne risente. È abba-

stanza chiaro, pertanto, che investire in azioni significa rischiare non soltanto il guadagno atteso dall'investimento, ma addirittura il capitale investito.

Fatta questa precisazione, una volta deciso di investire parte dei risparmi in azioni, occorre trasmettere l'ordine effettivo di acquisto. Il primo consiglio è quello di recarvi personalmente in banca dove compilerete e firmerete un modulo già predisposto di cui è bene farsi sempre rilasciare una copia.

Se siete sufficientemente esperti in materia di investimenti e di nuove tecnologie, però, il miglior modo per acquistare azioni è farlo direttamente da casa vostra tramite i servizi online offerti ormai da tutte le banche: le commissioni applicate alle transazioni online, infatti, sono sensibilmente più basse di quelle applicate per le stesse operazioni compiute allo sportello.

Se avete deciso di acquistare titoli azionari internazionali sappiate che, nella maggior parte dei casi, non esistono quantitativi minimi negoziabili ma neppure limiti massimi per le commissioni (specie per i mercati esteri meno frequentati dagli investitori italiani). Il nostro consiglio è quello di non investire in azioni estere per somme troppo esigue (le commissioni potrebbero "mangiarsi" tutto il guadagno) e di contrattare con la vostra banca una riduzione del costo delle commissioni per la compravendita.

Quando date l'ordine di acquisto o di vendita di un titolo azionario, potete limitarvi a specificare i quantitativi richiesti o offerti e lasciar fare tutto alla banca (ordini "al meglio" o "al mercato") o specificare le modalità di esecuzione dell'ordine. Dando l'ordine con limite di quantità (ordine TON, Tutto O Niente), la banca è tenuta a eseguire l'operazione di acquisto senza frazionarla. Se, per esempio, viene impartito un ordine per l'acquisto di 5.000 azioni ENI e in Borsa ci sono due offerte, una da 2.000 e l'altra da 3.000 azioni, la banca le utilizza entrambe concludendo due distinte compravendite con doppi costi fissi. Se lo stesso ordine viene invece impartito con il TON ci si caute da simili inconvenienti. L'ordine con limite di prezzo mette invece il cliente al riparo da improvvisi rialzi di prezzo da quando passa l'ordine a quando lo si esegue in Borsa. Se il prezzo dell'azione supera il limite indicato, l'ordine d'acquisto non viene eseguito dalla banca. Tutti gli ordini hanno poi una durata. Se si specifica "sino a revoca", la banca tenta di eseguire l'ordine per 30 giorni o finché voi non decidete di revocarlo. Una volta dato l'ordine alla banca, controllatene l'esatta esecuzione, in modo particolare per quanto riguarda il prezzo. Per farlo, potete aiutarvi con i listini azionari riportati sui quotidiani, in cui le azioni sono elencate di solito in ordine alfabetico o raggruppate per settore d'attività (assicurativo, bancario, chimico ecc.), sempre in ordine alfabetico. I quotidiani finanziari, oltre alla quotazione del giorno precedente, riportano anche quella massima e quella minima dell'ultimo anno, l'ultimo dividendo staccato, la quantità minima e alcuni rapporti borsistici (prezzo/utili, *yields*, prezzo/*cash flow* ecc.), utili a decidere sull'opportunità dell'investimento. Se qualcosa non è andato come da voi richiesto (non hanno eseguito l'ordine o l'hanno eseguito in modo non corretto), chiedete che venga riefettuata l'operazione senza alcun aggravio di spesa.

Tenete però presente che, soprattutto per i titoli poco scambiati, il raggiungimento del prezzo da voi indicato non comporta necessariamente l'esecuzione del nostro ordine: gli ordini di Borsa, infatti, a parità di altre condizioni, vengono eseguiti secondo un criterio di precedenza temporale per gli ordini dati prima. In altre parole, può essere che il prezzo più vantaggioso sia stato raggiunto da un ordine inserito prima del vostro e, una volta eseguito quello, non vi siano stati altri ordini di segno opposto altrettanto vantaggiosi. Ricordate, infine, che l'investimento in azioni non è per tutti: richiede preparazione in materia finanziaria e tempo a disposizione per seguirlo da vicino. Se volete cimentarvi in questa avventura vi consigliamo, almeno all'inizio, di non farlo da soli: Altroconsumo pubblica *Altroconsumo Finanza*, una rivista settimanale dedicata al mondo degli investimenti, con analisi e consigli per scegliere i titoli più adatti.

Il trading online

Il trading online, in senso stretto, non è altro che l'acquisto e la vendita online di strumenti finanziari come azioni, obbligazioni, *future*, titoli di Stato ecc.

Questo tipo di servizio consente di effettuare compravendite a costi contenuti e di monitorare in tempo reale l'andamento dell'investimento e del mercato.

Grazie a tali funzionalità, il trading online ha consentito a molti di accedere direttamente ai mercati borsistici e a strumenti di investimento (come le vendite allo scoperto e il riporto) che possono amplificare le perdite, anche al di là della somma investita. Giuridicamente è inquadrato come un servizio di *execution only* nel quale, è bene ricordarlo, la banca non assume alcuna responsabilità in merito alle scelte di investimento del cliente che viene fatto accedere solo se dotato di un profilo di rischio medio-alto e di elevata conoscenza degli strumenti trattati.

A nostro parere, l'uso dei servizi di trading online può essere un ottimo modo per acquistare titoli a spese contenute, ma è importantissimo non farsi prendere la mano: considerate che anche i soggetti più esperti in questo campo hanno perso somme considerevoli e che non esistono formule magiche per guadagnare in Borsa.

I fondi comuni

Sono prodotti finanziari di investimento che permettono di diversificare il rischio affidandosi a una società di gestione del risparmio (SGR) che raccoglierà i capitali di più persone e li investirà sul mercato secondo le caratteristiche del fondo. Esistono fondi azionari, fondi obbligazionari e fondi bilanciati.

I primi investono il patrimonio raccolto prevalentemente in azioni, i secondi investono prevalentemente in obbligazioni, i bilanciati investono sia in azioni che in obbligazioni.

L'investimento minimo è di 500 euro. Con il capitale si acquistano quote del fondo che si spera si rivalutino nel corso del tempo. Tra le spese c'è la commissione di gestione che la SGR preleva direttamente dal patrimonio per remunerare la propria attività. In alcuni casi c'è anche una commissione di performance da riconoscere al gestore se raggiunge determinati rendimenti. Il rendimento è la crescita di valore della quota acquistata.

Dal punto di vista fiscale c'è una ritenuta alla fonte del 26% da cui sono esclusi i Titoli di Stato colpiti invece da un'aliquota del 12,50%.

Rientrano tra i fondi comuni anche i PAC. Si tratta dei piani di accumulo, un investimento a rate che dà la possibilità di investire ogni mese qualche centinaio di euro in un fondo comune. In pratica si attivano degli addebiti diretti sul proprio conto corrente di qualche centinaio di euro da destinare all'acquisto di quote di un fondo comune.

Sottoscrivere i fondi di investimento

Per comprare un fondo di investimento è necessario rivolgersi alle banche o alle SIM che lo distribuiscono.

A differenza di azioni e obbligazioni che, se quotate, possono essere acquistate presso qualsiasi banca, i fondi si possono sottoscrivere solo presso quelle società che hanno stipulato un accordo di distribuzione con la Società di Gestione del Risparmio (SGR), la "casa madre" che gestisce il fondo.

Purtroppo la maggior parte delle banche italiane distribuisce solo i fondi della SGR "di famiglia" privando così gli investitori della possibilità di scegliere i fondi di investimento più convenienti e meglio gestiti.

È quindi meglio rivolgersi alle banche online (molte di esse offrono un'ampia scelta di prodotti) e ai supermercati online di fondi come *Online Sim* (www.onlinesim.it) e *Fundstore* (www.fundstore.it). L'acquisto di un fondo comune passa necessariamente attraverso la sottoscrizione di un apposito modulo nel quale sono indicati il nominativo del fondo prescelto e la somma che vi abbiamo voluto destinare.

Al momento della sottoscrizione del modulo non sappiamo ancora quante quote del fondo andremo ad acquistare: la procedura prevede infatti che la banca collocatrice trasmetta la richiesta di sottoscrizione alla SGR. Quest'ultima, unitamente alla banca depositaria del fondo, è tenuta a calcolare il numero di quote che ci spettano dividendo la somma da noi versata per il valore della quota.

Ma come viene calcolato il valore della singola quota? Ogni giorno o alla scadenza di ciascun periodo previsto dal regolamento (al massimo ogni set-

timana) viene calcolato il valore complessivo del patrimonio del fondo che viene poi diviso per le quote già sottoscritte. Questo sarà il valore (pubblicato su almeno un quotidiano) al quale verranno sottoscritte le quote pervenute nella giornata o nel periodo di riferimento. Questo stesso valore sarà utilizzato per rimborsare le quote di cui è stato chiesto il riscatto nel medesimo periodo. Al momento della sottoscrizione si dovrà anche scegliere l'“archivio” per la custodia delle quote acquistate. Se si sceglie il certificato fisico verrà consegnato al cliente, dopo qualche giorno, un certificato che attesterà il possesso di un certo numero di quote sottoscritte. Si può chiedere che questo tipo di certificato sia intestato al richiedente (certificato nominativo) o che sia al portatore (certificato al portatore). Nel primo caso sarà più difficile, in caso di smarrimento o furto, che qualcun altro chieda il rimborso. In entrambi i casi, tuttavia, il cliente dovrà custodirlo e, ovviamente, esserne responsabile. In alternativa si può richiedere il certificato cumulativo. In questo caso non sarà consegnato alcun certificato fisico, ma le quote potranno essere inserite o nel deposito titoli della filiale di cui si è clienti o presso la banca depositaria del fondo comune.

Con l'introduzione della normativa antiriciclaggio è diventato molto difficile gestire i certificati fisici, per questo consigliamo di optare per l'inserimento delle quote nel certificato cumulativo detenuto dalla banca depositaria del fondo.

Dopo l'acquisto di un fondo comune, la società di gestione invierà la lettera di conferma che permetterà da un lato di controllare cosa si è acquistato e dall'altro di seguire l'investimento. Anche se, in talune parti, può cambiare da società a società, nella lettera sono contenuti tutti gli elementi più importanti del vostro investimento: il nome della società di gestione del fondo e il fondo sottoscritto, l'importo lordo versato, le commissioni pagate e i diritti fissi tratti dalla società di gestione, l'importo netto investito, la data di regolamento (che indica il giorno in cui è partito l'investimento e che, come abbiamo visto, non necessariamente è quello in cui ci si è recati in banca), il valore della quota relativo al giorno in cui è iniziato il vostro investimento e, infine, il numero di quote assegnate (ottenuto dividendo l'importo netto investito per il valore della quota) che consentirà di conoscere nel tempo il controvalore dell'investimento (basterà moltiplicare il numero di quote assegnate per il valore della quota del fondo pubblicato sui quotidiani) e il codice cliente che permetterà di chiedere informazioni telefoniche o effettuare nuove sottoscrizioni o disinvestimenti.

I costi

Qui di seguito elenchiamo i costi per i fondi comuni.

- **Commissioni di entrata e di uscita** Sono quelle dovute, rispettivamente, all'atto della sottoscrizione e al momento del rimborso. Di solito i fondi comuni prevedono soltanto una delle due (o quella di entrata o, ormai sempre

più raramente, quella di uscita). Alcuni fondi, invece, hanno eliminato del tutto questo tipo di commissioni (fondi *no-load* puri). Spesso, peraltro, il collocatore (la banca o la SIM alla quale ci rivolgiamo per sottoscrivere il fondo) ha il potere di ridurre le commissioni di entrata. È quindi opportuno provare a chiedere uno sconto. Una valida alternativa per ottenere commissioni di sottoscrizioni ridotte sono i supermercati online di fondi di cui abbiamo già parlato, ovvero *Online Sim* (www.onlinesim.it) e *Fundstore* (www.fundstore.it). Ricordatevi di leggere attentamente il prospetto informativo del fondo: a volte sono previste riduzioni commissionali per chi ha già sottoscritto altri prodotti della medesima casa o per investimenti di una certa consistenza o, ancora, riduzioni a discrezione della banca collocatrice.

- **Commissione di gestione** Rappresenta il compenso per l'attività del gestore, non viene pagata dal risparmiatore direttamente, ma è automaticamente dedotta dal valore delle quote del fondo in suo possesso. Questa commissione deve essere espressamente indicata nel prospetto informativo che il collocatore del fondo deve consegnare prima dell'investimento.
- **Commissione d'incentivo** Non è presente in tutti i fondi, ma si sta allargando a macchia d'olio. Questa commissione è dedotta dal valore delle quote del fondo e scatta soltanto quando il rendimento del fondo riesce a superare un determinato parametro (l'inflazione, il rendimento dei BOT ecc.) e rappresenta una specie di premio per il gestore. Il parametro prescelto per il calcolo della commissione d'incentivo deve essere omogeneo con il tipo di investimento praticato.

Gli ETF

Gli ETF (*Exchange Traded Funds*) sono una particolare categoria di fondi di investimento nella quale il gestore del fondo non punta a fare meglio del mercato, ma si limita a replicare esattamente l'andamento di un indice acquistando i titoli che lo compongono (la cosiddetta "gestione passiva").

Si tratta di fondi che hanno commissioni di gestione assai contenute e che, per abbatterle ulteriormente, possono essere acquistati solo in Borsa come un qualsiasi titolo azionario, pagando alla propria banca le usuali commissioni di negoziazione.

La quotazione in Borsa consente inoltre di sapere in qualsiasi momento il valore preciso del fondo (i tradizionali fondi di investimento lo calcolano solo a fine giornata).

Si tratta di prodotti interessanti, soprattutto se si considera che solo pochi fondi di investimento tradizionali (che pure hanno costi sensibilmente maggiori) riescono a battere il mercato portando a casa un rendimento migliore.

Non dovete però mai dimenticare che, per quanto semplici, gli ETF presentano tutti i rischi connessi all'investimento nel settore che intendono replicare. Il meccanismo della quotazione in Borsa, inoltre, presenta un'ulteriore peculiarità: quando desideriamo acquistare un ETF, infatti, possiamo farlo a un certo prezzo (il prezzo "lettera"); quando invece vogliamo venderlo il prezzo è, normalmente, seppur di poco, inferiore (il prezzo "denaro"). Questa differenza di prezzo (lo "spread denaro-lettera"), tende a essere più ampia per gli ETF che vengono poco scambiati e costituisce un costo aggiuntivo di cui si deve tener conto quando si decide di investire in questo tipo di prodotti. Per ogni ETF è fissato uno spread massimo che la società emittente (o altra società da questa delegata) si impegna a non far superare dal titolo. In fase di negoziazione, però, tale valore può essere più basso: quanto più l'ETF è scambiato, tanto più lo spread è basso.

I fondi immobiliari

Investire nel mattone, anche con pochi soldi e senza tutti i grattacapi che la gestione di una casa normalmente comporta, è ciò che promettono i fondi immobiliari.

La loro caratteristica fondamentale è quella di trasformare gli investimenti immobiliari, che richiedono tempi più lunghi di quelli mobiliari, in attività finanziarie (quote) che possono essere facilmente liquidate senza che l'investitore debba vendere direttamente un immobile.

Questi fondi possono, a seconda di quanto stabilito dal regolamento, distribuire o meno proventi della gestione (essenzialmente gli affitti percepiti dagli inquilini).

Al pari degli ETF, sono esclusivamente di tipo chiuso.

I "fondi chiusi" si definiscono così perché il diritto al rimborso delle quote viene riconosciuto ai partecipanti solo a scadenze predeterminate. Si caratterizzano, quindi, per avere un patrimonio inizialmente predefinito suddiviso in un numero predeterminato di quote.

Le quote possono essere sottoscritte, nei limiti della disponibilità, solo durante la fase di offerta (limitata temporalmente); il rimborso avviene di norma solo alla scadenza, ferma la possibilità di acquistarle o venderle in Borsa (adesso è stata però introdotta la possibilità di raccolta attraverso più emissioni successive entro un preciso intervallo di tempo e, contestualmente, di rimborso anticipato delle quote).

La quotazione in un mercato regolamentato, prevista dalla legge, dovrebbe assicurare una facile e veloce liquidabilità del capitale investito. I partecipanti possono infatti rientrare in possesso dei capitali investiti semplicemente vendendo il fondo in Borsa. Di fatto, però, i fondi immobiliari si sono rivelati un flop per molti risparmiatori: non hanno incrementato di molto il valore dei

loro patrimoni nel periodo della cosiddetta “bolla immobiliare” e sono stati pesantemente penalizzati dalla crisi che ne è seguita.

Anche la possibilità di cedere le quote sul mercato e di liberarsi dell’investimento prima della scadenza si è rivelata più teorica che reale: il valore di Borsa, infatti, è spesso lontano da quello che dovrebbe essere il valore dei beni immobili contenuti nel fondo.

Le gestioni patrimoniali

Nella gestione patrimoniale il cliente conferisce per iscritto alla banca il mandato di acquisto e vendita di strumenti finanziari, al fine di conseguire un determinato obiettivo. Anche nel contratto di gestione patrimoniale, come nei fondi di investimento, deve essere indicato, se possibile, il *benchmark*, ovvero un parametro di riferimento significativo che sia coerente con gli obiettivi della gestione, in modo da consentire al cliente la valutazione del servizio prestato. Devono inoltre essere indicati, tra gli altri, il metodo di gestione, la frequenza di rendicontazione, i tipi di strumenti finanziari che possono essere inclusi nel portafoglio del cliente, le operazioni che possono essere realizzate su tali strumenti (inclusi eventuali limiti), gli obiettivi di gestione, il livello del rischio entro il quale il gestore può esercitare la sua discrezionalità ed eventuali specifiche restrizioni a tale discrezionalità.

Il gestore non può acquistare titoli non quotati, derivati o strumenti finanziari altamente volatili, non può vendere allo scoperto (ovvero senza prima avere acquistato i titoli da vendere), contrarre prestiti o dare in garanzia i titoli del cliente se non nei casi e nei limiti previsti dal contratto.

Il gestore deve fornire un chiaro rendiconto delle operazioni compiute almeno ogni 6 mesi o, a richiesta del cliente, ogni 3 mesi.

Nel rendiconto dev’essere dato un ragguaglio sul contenuto e sulla valutazione del portafoglio, compresi i dettagli relativi a ciascuno strumento finanziario detenuto, il suo valore di mercato, il saldo contante all’inizio e alla fine del periodo oggetto del rendiconto e il rendimento del portafoglio durante il periodo (il rendimento ottenuto va poi raffrontato con l’andamento del *benchmark* prescelto). Deve essere inoltre evidenziato l’importo totale delle competenze e degli oneri applicati durante il periodo oggetto del rendiconto, con indicazione delle singole voci, almeno per ciò che riguarda le competenze di gestione totali e i costi totali (è sempre possibile, su richiesta, ottenere una scomposizione in voci più dettagliata).

Il servizio di gestione patrimoniale potrebbe essere un’interessante alternativa per quegli investitori che non hanno tempo di seguire da vicino e con la dovuta frequenza i propri investimenti. Peccato che, nella maggior

Quel pasticciaccio brutto delle polizze dormienti

Della normativa in materia di fondi dormienti abbiamo già parlato a pagina 17. Qui è opportuno ricordare che tali disposizioni trovano applicazione anche alle somme dovute dalle assicurazioni che siano cadute in prescrizione. L'art. 2952 del Codice Civile stabiliva infatti che i diritti derivanti dal contratto di assicurazione sulla vita si prescrivevano entro un anno (ora questo termine è stato allineato a 10 anni) dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda.

Era però prassi del mercato assicurativo (auspicata anche dall'ISVAP) rinunciare sistematicamente alla prescrizione breve biennale in favore degli assicurati del ramo vita: questi ultimi avevano così la possibilità di ottenere il rimborso del capitale entro 10 anni dalla scadenza.

Alcune compagnie assicuratrici, addirittura, pur nell'impossibilità di rinunciare in via preventiva alla prescrizione (per legge vi si può rinunciare solo dopo che è maturata), indicavano nella nota informativa dei loro prodotti che "è politica dell'assicurazione rinunciare alla prescrizione del diritto di rimborso del capitale purché la richiesta di rimborso sia avanzata entro 10 anni dalla scadenza". Era quindi molto frequente, soprattutto per le polizze che si estinguevano per decesso dell'assicurato, che i beneficiari delle stesse attendessero più di un anno per far valere i loro diritti, in ciò esortati dagli stessi agenti che, in buona fede, consigliavano di non chiedere il rimborso del capitale per poter continuare a godere della rivalutazione assicurata dal contratto.

Quando è entrata in vigore la norma sui conti (e le polizze) dormienti e le assicurazioni hanno dovuto trasferire i fondi al Ministero dell'Economia, molti assicurati si sono trovati quindi espropriati dei capitali che avevano mantenuto in perfetta buona fede presso la compagnia assicuratrice. Non era neppure possibile ottenerne la restituzione dal Ministero in quanto, trattandosi di diritti prescritti, non era stata accordata questa possibilità.

La legge è poi intervenuta precisando che l'assicurazione è tenuta ad avvisare l'assicurato della scadenza del contratto e del termine entro il quale chiedere il rimborso. Conviene comunque prestare la massima attenzione e, alla scadenza, reclamare subito per iscritto il pagamento del capitale maturato.

parte dei casi, le banche si limitino a offrire ai propri clienti delle gestioni patrimoniali che investono esclusivamente in fondi di investimento, le GPF: prodotti inutilmente costosi per i quali è quasi sempre possibile trovare una valida alternativa, soprattutto sotto forma di un fondo di investimento che abbia il medesimo stile di gestione e i medesimi obiettivi di investimento della GPF proposta.

Le polizze *unit linked* e *index linked*

Le polizze *unit linked* sono particolari polizze vita il cui valore è determinato dall'andamento di un fondo (*unit*) o di un indice (*index*) collegato. Nascono nel mondo assicurativo anglosassone, nel quale sono molto diffuse, e hanno fatto la loro comparsa anche in Italia a seguito delle direttive che hanno uniformato a livello europeo la disciplina delle assicurazioni sulla vita.

Pur essendo emesse da compagnie assicuratrici, sono spesso distribuite presso gli sportelli bancari o dalle reti di promotori finanziari.

Di fatto il funzionamento di questo tipo di investimenti non si discosta molto dai fondi di investimento, se non per il fatto che sono emessi da società di

Le assicurazioni che non assicurano nulla

Quando ci si rivolge a una compagnia assicurativa si pensa che il "mestiere" dell'assicurazione sia proprio quello di "assicurare" il raggiungimento di un obiettivo.

Tradizionalmente, quanti utilizzavano le polizze vita per gestire i propri risparmi intendevano proprio garantirsi contro il rischio di perdite sul proprio capitale, anche a costo di percepire interessi inferiori a quelli che si sarebbero potuti ottenere investendo in prodotti anche solo un po' più rischiosi.

Grande è stato quindi lo stupore di quegli assicurati che, all'indomani del crack della banca d'affari americana Lehman Brothers, hanno scoperto che i loro risparmi non erano affatto coperti dai rovesci dei mercati e si erano addirittura volatilizzati.

Molte compagnie assicuratrici avevano accollato ai propri clienti delle particolari polizze *index linked* che promettevano sia ottime performance sia (nel peggiore dei casi) la restituzione del capitale a scadenza.

Queste polizze, però, non erano altro che il "vestito" che le assicurazioni avevano dato a delle obbligazioni strutturate emesse dalla banca americana: la compagnia si impegnavo infatti a versare agli assicurati né più né meno di quello che Lehman avrebbe corrisposto alle assicurazioni stesse.

Fallita Lehman (ma il gioco è stato ripetuto anche con obbligazioni emesse da alcune banche islandesi), le polizze non valevano più nulla!

Molte di queste compagnie assicurative (ma non tutte) sono poi corse ai ripari offrendo ai propri clienti la restituzione dei premi versati con qualche anno di ritardo rispetto alla scadenza naturale della polizza.

Resta però da chiedersi quale fosse la funzione dell'assicurazione nell'ambito di contratti siffatti: se l'andamento del mio investimento dipende in tutto e per tutto da quello dell'obbligazione sottostante, perché non comprarla direttamente sul mercato senza versare premi, commissioni e caricamenti alla "cara" assicurazione?

assicurazioni, sono molto meno trasparenti (il valore della quota non è pubblicato tutti i giorni) e hanno costi sensibilmente più alti.

Salvo casi particolarissimi, quindi, è meglio tenersene alla larga.

Sappiate comunque che, prima della stipulazione del contratto, l'assicurazione deve consegnare un prospetto informativo contenente tutte le informazioni sui diritti e gli obblighi nascenti dal contratto.

Sino a non molti anni fa questo era l'unico obbligo di trasparenza che incombeva sulle assicurazioni. La legge sulla tutela del risparmio ha però esteso anche a questo genere di investimenti le garanzie previste per il collocamento degli strumenti finanziari: oggi le assicurazioni, prima di stipulare questo tipo di contratti, devono profilare compiutamente il cliente e non possono neppure proporglieli se non sono adeguati ai suoi obiettivi e al suo grado di propensione al rischio. È bene sapere che il sottoscrittore della polizza ha 30 giorni di tempo per recedere dal contratto senza pagare alcuna penale.

Il termine per esercitare il diritto di recesso decorre dal giorno in cui l'investitore prende conoscenza dell'intervenuta accettazione della sua proposta di polizza. Molte di queste polizze, però, sono "preassentite" (è sufficiente che l'assicurato sottoscriva la proposta perché il contratto si perfezioni immediatamente); in tal caso, il termine decorrerà dalla sottoscrizione del contratto.

5

Reclamare

Nel mondo bancario e finanziario l'informativa precontrattuale e le scelte consapevoli possono ridurre il contenzioso tra clienti e operatori, ma i problemi non si possono eliminare del tutto. Il giudizio davanti al Tribunale resta sempre possibile come alternativa, ma nel corso del tempo sono stati introdotti dei meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia bancaria, finanziaria o assicurativa che cercano di risolvere il contenzioso in maniera più rapida della giustizia ordinaria, più facile perché i ricorsi si possono fare anche da soli senza l'assistenza di un avvocato e gratuiti, nella maggior parte dei casi senza spese per il cliente. Inoltre nel nostro mercato è stata anche introdotta la class action che può aiutare a risolvere le controversie che coinvolgono un certo numero di consumatori. Nelle prossime pagine troverete le indicazioni di cosa deve fare un cliente per far valere i propri diritti nei confronti della propria banca o finanziaria o altro operatore di mercato.

Reclamare con la banca

Il primo passo è costituito dalla presentazione di un formale reclamo scritto all'Ufficio Reclami della propria banca. Il reclamo può essere spedito tramite lettera raccomandata indirizzata direttamente all'Ufficio Reclami o alla propria filiale,

che ne curerà l'inoltro. È anche possibile consegnarlo direttamente a mano allo sportello della propria banca ma, in questo caso, è opportuno farsene rilasciare una copia datata e firmata come ricevuta. Inoltre negli ultimi anni è diventata più frequente la possibilità di usare una PEC per l'invio del reclamo o una semplice email. Verificate sulla documentazione che la banca vi consegna alla firma del contratto e poi ogni anno che tipo di procedura è prevista per il reclamo. La presentazione del reclamo non deve essere sottoposta a costi diversi da quelli inerenti alla spedizione.

I reclami sull'estratto conto vanno inoltrati entro 60 giorni dal ricevimento dello stesso e il documento da inviare deve contenere:

- nome, cognome, indirizzo e numero di telefono del reclamante;
- l'indicazione dell'agenzia presso la quale si ha il conto corrente;
- il numero di conto corrente o di altro rapporto con la banca;
- una descrizione particolareggiata della controversia.

Inoltre nei limiti della prescrizione decennale è sempre possibile contestare operazioni che abbia inciso sul capitale depositato sul conto corrente.

Una volta che il reclamo è giunto a destinazione, la banca ha fino a un massimo di 60 giorni (15 giorni lavorativi per reclami sui pagamenti) di tempo per mandare una risposta scritta; nel caso in cui accolga il reclamo, deve anche indicare entro quanto tempo manterrà le sue promesse. Se la banca non risponde nei termini o risponde in maniera negativa o non soddisfacente, il cliente può fare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario. Questa possibilità deve essere spiegata al cliente nel contratto, nel documento di sintesi e nella risposta al reclamo. Se, prima di presentare il reclamo, avete bisogno di documentazione dalla banca, sappiate che l'art. 119, comma 4, del TUB impone alla banca di consegnare al correntista e ai suoi eredi (a loro spese) copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi 10 anni entro un congruo termine della richiesta e comunque non oltre 90 giorni. Se la controversia ha a che vedere con la prestazione di servizi di investimento (compravendita di titoli, strumenti finanziari ecc.), l'investitore potrà limitarsi a fornire la prova del danno subito: sarà la banca a dover provare di aver agito con la dovuta diligenza al fine di evitare la causazione del danno lamentato.

L'Arbitro Bancario Finanziario

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione delle liti tra i clienti e le banche e gli altri intermediari che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari. Offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica

rispetto al ricorso al Giudice, che spesso comporta procedure complesse e molto lunghe.

L'ABF è un organismo indipendente e imparziale che decide in pochi mesi chi ha ragione e chi ha torto.

Le decisioni non sono vincolanti come quelle del Giudice, ma, se la banca non le rispetta, il suo inadempimento è reso pubblico.

Il cliente può rivolgersi all'Arbitro solo dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la banca o l'intermediario, presentando un reclamo. Se non rimane soddisfatto neanche delle decisioni dell'Arbitro, può comunque rivolgersi al Giudice.

L'Arbitro Bancario Finanziario è composto da un Organo decidente e da una Segreteria tecnica. L'Organo decidente è articolato sul territorio nazionale in sette Collegi:

- Milano (competente per i clienti domiciliati in Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige, e Veneto);
- Roma (competente per i clienti domiciliati in Abruzzo, Lazio, Marche e Umbria);
- Napoli (competente per i clienti domiciliati in Campania e Molise);
- Palermo (competente per i clienti domiciliati in Sardegna e Sicilia);
- Torino (competente per i clienti domiciliati in Liguria, Piemonte e Valle d'Aosta);
- Bologna (competente per i clienti domiciliati in Emilia Romagna e Toscana);
- Bari (competente per i clienti domiciliati in Basilicata, Calabria e Puglia).

Inoltre c'è un collegio di coordinamento chiamato a dare una posizione comune quando su uno stesso argomento ci sono diversi ricorsi in atto.

È importante notare che il domicilio del ricorrente è quello indicato dallo stesso nel ricorso: è quindi possibile rivolgersi al Collegio più vicino al luogo dove si abita anche se la banca e/o la residenza si trovano in un'altra regione.

In ciascun Collegio l'Organo decidente è composto da cinque membri:

- il Presidente e due membri scelti dalla Banca d'Italia;
- un membro designato dalle associazioni degli intermediari;
- un membro indicato dalle associazioni che rappresentano i clienti (imprese e consumatori).

Tutti i componenti devono possedere requisiti di esperienza, professionalità, integrità e indipendenza.

La composizione di ciascun Collegio deve rispettare i criteri di imparzialità previsti dalla legge e deve assicurare che gli interessi dei diversi soggetti coinvolti siano rappresentati.

Presso ogni Collegio è attivata una Segreteria tecnica, che ha il compito di:

- ricevere il ricorso;
- attestare se il ricorso è incompleto o irregolare oppure se è stato presentato oltre i termini previsti (ricorso irricevibile) e darne comunicazione alle parti;
- ricevere la documentazione fornita dall'intermediario per spiegare la propria posizione (controdeduzioni) insieme ai documenti relativi al reclamo presentato all'intermediario;
- verificare che la documentazione sia completa e regolare e che l'intermediario abbia rispettato i tempi per l'invio;
- chiedere alle parti eventuali integrazioni della documentazione già presentata, se ciò è necessario per la decisione.

Quando si può fare ricorso

Ci si può rivolgere all'Arbitro Bancario Finanziario quando la controparte è una banca o una finanziaria (anche estere, ma operanti in Italia), un istituto di pagamento o di moneta elettronica, un mediatore o intermediario del credito o Poste Italiane per l'attività di Bancoposta.

La controversia può avere a oggetto tutte le operazioni e i servizi bancari e finanziari (i conti correnti, i mutui, i prestiti personali ecc.) purché sia relativa a fatti accaduti dopo il primo gennaio 2009. Attenzione dal 1 ottobre 2022 non si possono sottoporre all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data del ricorso (quindi solo questioni successive al 1 ottobre 2016).

Non possono essere sottoposte all'attenzione dell'ABF questioni nelle quali il cliente lamenti un danno superiore a 200.000 euro; in questo caso, però, è possibile chiedere all'ABF di esprimersi solo sui diritti, gli obblighi e le facoltà delle parti (per esempio, far accertare il proprio diritto a ottenere copia della documentazione di una certa operazione dalla banca, la cancellazione di un'ipoteca dopo aver estinto un mutuo ecc.).

L'Arbitro Bancario Finanziario non può invece entrare nel merito di contestazioni riguardanti servizi e attività di investimento quali la compravendita di azioni e obbligazioni (per questo tipo di controversie ci si può rivolgere all'ACF, Arbitro per le Controversie Finanziarie gestito da CONSOB).

Non è possibile ricorrere all'ABF, inoltre, se ci si è già rivolti a un Giudice, a arbitri o ad altre forme di conciliazione. Il ricorso diventa però praticabile se una diversa procedura di conciliazione non va a buon fine.

Come abbiamo già detto, il ricorso deve essere preceduto da un reclamo scritto alla banca e devono essere trascorsi non più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo stesso.

Come fare ricorso

Se il cliente non riceve risposta al suo reclamo entro 60 giorni (ma il periodo si riduce a 15 giorni lavorativi per questioni sui pagamenti e a 10 giorni lavorativi per addebiti sul conto) o non è soddisfatto della risposta, può presentare ricorso all'Arbitro. Prima di presentare il ricorso è necessario versare 20 euro come contributo per le spese della procedura. Il versamento può essere effettuato:

- con bonifico bancario sul conto corrente intestato a “Banca d'Italia – Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario” – IBAN IT71M0 100003205000000000904;
- con versamento su conto corrente postale n. 98025661 intestato a “Banca d'Italia – Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario”;
- in contanti presso tutte le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

In tutti i casi occorre indicare come causale “Ricorso ABF” e il codice fiscale del cliente cui il ricorso si riferisce.

Copia della ricevuta che attesta il pagamento deve essere inviata insieme al ricorso, che altrimenti sarà irricevibile. Il ricorso si presenta online nell'apposita sezione del sito dell'Arbitro nell'area riservata dopo esserci registrati. Il sito è www.arbitrobancariofinanziario.it.

Come si fa il ricorso online? Per prima cosa occorre registrarsi al portale nell'Area riservata. Dopo aver scelto User name e password (8 caratteri di cui almeno uno numerico) si compila un form con email, dati anagrafici e numero di telefono e si dà il consenso alla privacy. Quindi si riceve all'indirizzo email indicato una comunicazione per la conferma dell'iscrizione (da fare entro 72 ore altrimenti bisogna rifare il primo step). L'iscrizione è quasi completata: si entra con username e password e quindi viene inviato al numero del cellulare un sms, un codice usa e getta. Così si può entrare nel form per il completamento del proprio profilo (occorre inserire, luogo e data di nascita, codice fiscale, luogo di residenza).

A questo punto l'iscrizione è completata e si può fare online ricorso seguendo le istruzioni a video. Accedendo alla propria area riservata si può anche verificare che ricorsi sono stati presentati e il loro stato di avanzamento.

Una copia del ricorso viene spedita dalla Segreteria tecnica dell'Arbitro all'intermediario. Una volta ricevuta copia del ricorso la banca ha a disposizione al massimo 45 giorni per inviare alla Segreteria tecnica le proprie controdeduzioni e la documentazione necessaria per decidere sul ricorso.

La Segreteria tecnica svolge l'istruttoria esclusivamente sulla base della documentazione fornita dalle parti e può richiedere ulteriori documenti.

Il Collegio dovrebbe pronunciarsi entro 90 giorni dalla data in cui la Segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni da parte dell'intermediario oppure dalla data di scadenza del termine di presentazione; tenete presente però che questo termine è spesso abbondantemente superato.

Gli indirizzi dell'ABF

Nell'area riservata del sito dell'ABF entrando con le proprie credenziali si può vedere a che punto è il ricorso presentato.

Le Segreterie tecniche risponderanno soltanto a quesiti riguardanti ricorsi già presentati.

Il servizio è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:30.

Collegio di Milano

Via Cordusio, 5 - 20123 Milano

Tel.: 02.724.242.46 - Fax: 02.724.244.72

Collegio di Torino

Via Arsenale, 8 - 10121 Torino

Tel.: 011.551.85.90 - Fax: 011.551.85.72

Collegio di Bologna

Piazza Cavour, 6 - 40124 Bologna

Tel.: 051.643.01.20 - Fax: 051.643.01.45

Collegio di Roma

Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma

Tel.: 06.4792.92.35 - Fax: 06.4792.94.208

Collegio di Napoli

Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli

Tel.: 081.797.53.50 - Fax: 081.797.53.55

Collegio di Bari

Corso Cavour, 4 - 70121 Bari

Tel.: 080.573.15.10 - Fax: 080.573.15.33

Collegio di Palermo

Via Cavour, 131/A - 90133 Palermo

Tel.: 091.607.43.10 - Fax: 091.607.42.65

In caso di dubbi sulla possibilità di inoltrare il ricorso all'ABF, controllate sul sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it/presentare-ricorso/index.html: è possibile trovare un percorso guidato che fornisce un valido orientamento.

A disposizione del pubblico c'è anche il numero verde 800 196969.

Se il ricorso è accolto anche solo in parte, il Collegio fissa il termine entro il quale l'intermediario deve adempiere alla decisione (se non è fissato alcun termine, l'intermediario deve adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione). In questo caso la banca deve anche rimborsare al cliente i 20 euro spesi per attivare la procedura e versare all'ABF 200 euro.

Se la banca non rispetta la decisione o non collabora al funzionamento della procedura, il suo inadempimento è pubblicato sul sito web dell'ABF nella sezione intermediari inadempienti per 5 anni, sul sito web dell'intermediario per 6 mesi.

Se il ricorso riguarda la mancata erogazione di un prestito personale o di un mutuo, la segnalazione può essere inoltrata anche al Prefetto, che effettua una prima indagine e poi trasmette all'ABF l'istanza per la decisione.

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie

Dal 9 gennaio 2018 è operativo l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) che è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie a cui ci si può rivolgere per risolvere senza ricorrere all'Autorità giudiziaria alcune problematiche in materia di investimenti.

L'ACF è attivo presso la CONSOB, che lo ha istituito con apposito Regolamento e ne cura l'operatività attraverso un proprio Ufficio (Ufficio di segreteria tecnica dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie).

Chi prende le decisioni è il Collegio, composto da 4 membri più il Presidente. Il Presidente e due membri sono individuati e nominati dalla CONSOB. Gli altri due membri, seppur nominati dalla CONSOB, sono designati uno dalle associazioni dei consumatori e l'altro dalle associazioni degli intermediari. Tutti gli intermediari operanti in Italia devono obbligatoriamente aderire all'ACF.

Però non tutte le controversie finanziarie possono essere valutate dall'ACF.

È un punto a cui prestare attenzione per evitare di sprecare energie in ricorsi inutili.

- In primo luogo, possono essere sottoposte all'ACF solo controversie tra un investitore "retail" e un "intermediario". Sono investitori "retail" i risparmiatori – anche imprese, società o altri enti – che non possiedono particolari competenze, esperienze e conoscenze, invece possedute dagli investitori "professionali". Sono intermediari le banche, le società di intermediazione mobiliare (SIM), i soggetti che gestiscono fondi comuni di investimento (SGR, SICAV e SICAF). Possono essere chiamati di fronte all'ACF anche analoghi intermediari non italiani, purché, se comunitari, abbiano una succursale in Italia e,

se extracomunitari, siano stati autorizzati ad operare nel nostro Paese. Sono intermediari anche Poste Italiane, i gestori dei siti di crowdfunding e le imprese di assicurazione quando offrono prodotti di investimento (polizze assicurative del ramo III e IV: unit linked, index linked e prodotti di capitalizzazione).

- L'ACF può decidere solo su controversie relative alla violazione da parte degli intermediari degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che la normativa pone a loro carico quando prestano servizi di investimento e il servizio di gestione collettiva del risparmio. Per esempio la non corretta profilatura ai fini della direttiva MIFID. Una questione su cui si è molto parlato per esempio nei casi delle obbligazioni bancarie delle banche in crisi nel corso del 2016 e del 2017.
- Verificato che la controversia rientri nell'ambito di operatività dell'ACF, occorre ancora fare attenzione a che:
 - la somma richiesta all'intermediario non superi i 500.000 euro;
 - sugli stessi fatti oggetto di ricorso non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziarie delle controversie;
 - sia stato preventivamente presentato un reclamo all'intermediario che ha risposto in maniera insoddisfacente oppure non ha risposto affatto nei 60 giorni successivi alla presentazione.

Attenzione: il reclamo deve avere a oggetto i fatti che poi saranno alla base del ricorso all'ACF. Inoltre deve essere stato presentato all'intermediario non prima del 9 gennaio 2016.

Costi e tempi

Il ricorso all'ACF è gratuito; si può fare da solo o con un procuratore. La decisione arriva entro massimo 180 giorni dal completamento del fascicolo da parte del Collegio.

Il ricorso avviene online sul sito www.acf.consob.it, operativo dal 9 gennaio 2017. Bisogna registrarsi e quindi compilare il modulo con le proprie credenziali.

La conciliazione

In molte regioni italiane, ci sono conciliatori accreditati ai quali i consumatori si possono rivolgere per tentare di risolvere la loro controversia con la banca. Vi sconsigliamo di usare un simile servizio per due ordini di ragioni: innanzi tutto la procedura è cara (per le controversie di valore inferiore a 5.000 euro il consumatore deve sborsare 105 euro e i costi aumentano se

il valore della controversia è superiore) e, quello che più lascia perplessi, i conciliatori (pagati anche dai consumatori) dipendono da un organismo dalla dubbia imparzialità.

La conciliazione paritetica

La nostra associazione ha aderito a due protocolli di conciliazione paritetica con Banca Intesa San Paolo e con Poste Italiane S.p.A. per l'attività di Bancoposta.

La conciliazione paritetica prevede che il consumatore designi un'associazione di consumatori che lo rappresenti nell'ambito della procedura di conciliazione. La banca a sua volta designerà un proprio rappresentante che cercherà di raggiungere un accordo con quello dell'associazione prescelta dal cliente. La procedura è sempre gratuita e non preclude, in caso di insuccesso, il ricorso all'ABF o all'Ombudsman.

La conciliazione con Banca Intesa San Paolo

Per questo procedimento, il primo passo è presentare un reclamo all'Ufficio Reclami della banca. Lo potete fare presentandolo direttamente in filiale oppure inviandolo per raccomandata all'Ufficio "Assistenza Clienti e Reclami – Piazza San Carlo 156 – 10121 Torino", per posta elettronica alla casella assistenza.reclami@intesasanpaolo.com via PEC all'indirizzo assistenza.reclami@pec.intesasanpaolo.com o via fax al numero 011 0937350.

La banca deve rispondere al reclamo entro un massimo di 60 giorni dal suo ricevimento (90 se si tratta di servizi di investimento). Nel caso in cui la risposta non pervenisse nei termini indicati o non fosse soddisfacente, si può attivare la procedura di conciliazione.

Per fare ciò è necessario recarsi presso la propria filiale per compilare (indicando Altroconsumo come la vostra associazione di riferimento) e consegnare l'apposito modulo che può essere anche direttamente compilato sul sito www.intesasanpaolo.com alla voce "Reclami e risoluzioni controversie" in fondo alla home page.

Non tutti i rapporti possono però essere sottoposti alla conciliazione. Questa procedura è infatti riservata ai soli consumatori (sono quindi escluse le società e quanti utilizzano il conto per la loro impresa o professione) e può avere a oggetto solo i prodotti lanciati dal 2003 per la rete Intesa e dal 2007 per la rete San Paolo. Inoltre, non vi si può accedere neanche per questioni attinenti agli investimenti.

Se, all'esito della discussione, i conciliatori si accordano per una proposta transattiva, formano un verbale da inviare al cliente il quale, se intende aderire a tale soluzione, ha 30 giorni di tempo per recarsi presso la propria filiale e accettarla formalmente.

L'accettazione della proposta comporta la formazione di una vera e propria transazione (per la vicenda sottoposta alla conciliazione il cliente non potrà più pretendere dalla banca null'altro che quanto previsto dalla conciliazione stessa). Se l'accordo prevede la corresponsione di somme da parte della banca, queste verranno accreditate al cliente entro 30 giorni dall'accettazione della proposta.

La conciliazione con Poste Italiane

Poste Italiane ha esteso la procedura di conciliazione già in essere per i prodotti postali anche ai prodotti Bancoposta.

La procedura può essere attivata ogni volta che, presentato un reclamo, si sia ricevuta da parte di Poste Italiane una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non si sia ricevuta alcuna risposta.

Attenzione! La domanda di conciliazione deve essere presentata entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione della risposta al reclamo. Se, invece, non si è avuta risposta al proprio reclamo nei 60 giorni successivi alla sua presentazione, la domanda dovrà essere presentata entro i 30 giorni lavorativi successivi.

Alla conciliazione possono accedere solo le persone fisiche (sono escluse le società) titolari di Conto Bancoposta e solo per questioni inerenti spese e commissioni, valute e disponibilità attribuite alle somme accreditate o addebitate, assegni, altre spese, oneri fiscali, carta Postamat.

La domanda, redatta su apposito modulo (reperibile anche sul sito internet al link www.poste.it/reclami.html), può essere presentata presso ogni ufficio postale o spedita direttamente alla Segreteria di Conciliazione Bancoposta – Poste Italiane – Comunicazione Esterna – Viale Europa, 175 – 00144 ROMA, tramite raccomandata o via fax al numero 06 59582772.

Nella domanda è possibile indicare il nominativo dell'associazione di consumatori prescelta per rappresentarci e può essere allegata la documentazione ritenuta opportuna.

Se l'esito della procedura è positivo, viene redatto un verbale contenente l'ipotesi di accordo da sottoporre al cliente che, se intende accettarlo, deve sottoscriverlo e restituirlo alla commissione di conciliazione a mezzo di fax o lettera raccomandata. L'accettazione della proposta comporta la formazione di una vera e propria transazione (per la vicenda sottoposta alla conciliazione il cliente non potrà più pretendere da Poste Italiane null'altro che quanto previsto dalla conciliazione stessa).

La conciliazione con Poste Vita

Poste Vita ha firmato un accordo con le associazioni di consumatori (fra cui Altroconsumo) per la procedura di conciliazione.

Per avviarla, è necessario innanzitutto presentare un reclamo a Poste Vita inviandolo tramite uno dei seguenti mezzi:

- posta: con una lettera a Poste Vita S.p.A. – Ufficio Reclami – Piazzale Konrad Adenauer 3 – 00144 Roma;
- email: scrivendo a reclami@postevita.it;
- fax: al numero 06 54924426.

Se si riceve una risposta non soddisfacente o non si riceve alcuna risposta entro 60 giorni dalla presentazione del reclamo, si può avviare la conciliazione usando il modello scaricabile dal sito www.postevita.it.

Il modulo si può richiedere anche ad Altroconsumo (02 6961550 dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18).

Il modello può essere presentato anche alle sedi delle associazioni aderenti.

La procedura è senza spese per il consumatore.

Se si arriva a una proposta di accordo tra il rappresentante di Poste Vita e quello del consumatore, sarà quest'ultimo a decidere se accettare o no. In caso di accettazione, il verbale dovrà essere sottoscritto e inviato alla Commissione di Conciliazione (sede legale di Poste Vita – Viale Europa 175 – 00144 Roma) entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della raccomandata che presenta la proposta di conciliazione. In caso di accordo, Poste Vita si impegna a eseguire quanto previsto nella proposta entro 60 giorni dalla firma del verbale.

Se l'accordo prevede la corresponsione di somme da parte delle Poste, queste verranno accreditate al cliente entro 90 giorni dall'accettazione della proposta.

Interviene il Giudice

Come abbiamo già detto, reclamare presso l'ABF, l'ACF o l'Ombudsman non priva il cliente della possibilità di richiedere in qualsiasi momento l'intervento del Giudice e costituisce un'opportunità in più, da tenere in considerazione soprattutto per i bassi costi. Tuttavia è necessario stare molto attenti a

non far trascorrere troppo tempo nell'attesa di una risposta: il vostro diritto di contestare l'attività della banca in Tribunale è soggetto a prescrizioni e decadenze.

A tal proposito è bene sapere che l'estratto conto deve essere impugnato, avviando una vera e propria causa, entro 6 mesi dalla ricezione per contestare errori di scritturazione, di calcolo, per omissioni o duplicazioni (la decadenza, però, si verifica solo se la banca è in grado di provare con certezza la data nella quale l'estratto conto è pervenuto al cliente).

Tutti gli altri diritti (salvo diversa disposizione inserita nel contratto) si prescrivono invece in 10 anni (5 se si tratta di danni che non derivano dal contratto o questioni relative alla percezione di interessi periodici).

Dato che, a volte, può non essere semplice determinare il termine di prescrizione applicabile, vi consigliamo di non far mai decorrere più di 5 anni e, se proprio si deve andare oltre, di interrompere il termine mediante l'invio di una lettera raccomandata alla banca con la quale si reclama il proprio diritto (il termine interrotto riprende a decorrere dall'inizio dopo l'interruzione).

Ricordiamo che l'introduzione del Giudice di pace ha notevolmente semplificato i modi e ridotto i tempi per avere un chiarimento giudiziario. Ma il ricorso al Giudice è possibile solo se il danno lamentato non supera i 5.000 euro. Inoltre, per cause di valore inferiore a 1.100 euro, è possibile ricorrervi senza essere assistiti da un avvocato. Il Giudice di pace, tenuto conto della natura e dell'entità della causa, può però autorizzare il consumatore a stare in giudizio da solo anche per valori superiori.

Prima di rivolgersi al Giudice per tutte le cause in materia di servizi bancari, finanziari e assicurativi è comunque necessario attivare una procedura di mediazione o, in alternativa, rivolgersi all'ABF all'ACF della CONSOB.

Il Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

E se la banca dovesse fallire? Negli ultimi anni abbiamo assistito a diversi default di banche italiane e all'arrivo nel nostro ordinamento del cosiddetto bail-in.

Sappiate però che, anche nel peggiore dei casi, il rimborso dei depositi in conto corrente, dei depositi vincolati, dei certificati di deposito nominativi e il pagamento degli assegni circolari (anche se non delle obbligazioni della banca), delle carte prepagate dotate di codice IBAN, è garantito dal Fondo Interbancario di Tutela Depositi (FITD).

Il Fondo interviene quando una banca italiana non ha più denaro per rimborsare i propri debiti. In questo caso, la banca viene ammessa a una procedura concorsuale analoga al fallimento, tecnicamente chiamata liquidazione coatta amministrativa o amministrazione straordinaria.

Il FITD rimborsa ai risparmiatori fino a un massimo di 100.000 euro per depositante. Se il conto corrente è cointestato, quindi, la tutela raddoppia, se, invece, due conti sono intestati allo stesso cliente il massimale resta uguale. La tempistica di rimborso è piuttosto veloce: il fondo di garanzia dovrà pagare entro sette giorni lavorativi dalla data del provvedimento di liquidazione coatta amministrativa. Non è necessaria alcuna richiesta di rimborso da parte dei depositanti. Non ci sono costi aggiuntivi per il depositante per ottenere il rimborso.

Ma è evidente l'aumento del rischio per i vecchi investitori, per chi è già in possesso di obbligazioni bancarie. Bisogna avvertirli del peggioramento di rischio e, se per loro la novità è troppo rischiosa, bisogna dare loro il consiglio di vendere. Nel futuro le obbligazioni bancarie dovranno offrire rendimenti più elevati per compensare il maggiore rischio, è la legge del mercato. Per il momento le banche devono investire tanto in informazione o, per meglio dire, per evitare evidenti conflitti di interesse, la Banca d'Italia deve investire in informazione nei confronti dei piccoli risparmiatori che in questi anni sono stati grandi acquirenti di obbligazioni bancarie.

Il Fondo Nazionale di Garanzia per gli Investimenti

I crediti rappresentati da strumenti finanziari e/o da denaro connesso con operazioni di investimento sono invece rimborsati da un altro ente: il Fondo Nazionale di Garanzia per gli investimenti.

Anche in questo caso, l'intervento del Fondo è condizionato dall'apertura di una procedura concorsuale (fallimento, concordato preventivo amministrazione straordinaria o liquidazione coatta amministrativa) di un intermediario finanziario aderente; il pagamento, però, viene effettuato solo quando il credito dell'investitore è riconosciuto dagli organi della procedura liquidatoria. I crediti garantiti, in questo caso, sono decisamente inferiori: la garanzia è prestata solo fino a un massimo di 20.000 euro.

Questo rimborso, inoltre, non è cumulabile con quello ottenibile tramite il FITD: il più delle volte, dunque, il Fondo Nazionale di Garanzia per gli investimenti avrà una sua utilità solo in caso di fallimento di intermediari non bancari (SIM, agenti di cambio ecc.).

Per richiedere il rimborso c'è un modulo da compilare sul sito [**www.fondonazionaledigaranzia.it**](http://www.fondonazionaledigaranzia.it).

Il modulo va firmato con firma digitale o autografa corredata di una copia del documento d'identità e del codice fiscale, e va inviato tramite, posta elettronica certificata a fondonazionaledigaranzia@legalmail.it, raccomandata con avviso di ricevimento o con mezzi che garantiscano la prova dell'avvenuto ricevimento. L'indirizzo è Fondo Nazionale di Garanzia - Via Giacomo Puccini, 9 - 00198 Roma (RM).

Appendice

Modelli di lettera

Modello 1 La banca cambia le regole – Chiudere il conto corrente

La banca vi comunica che varierà le condizioni applicate al vostro conto corrente (per esempio, diminuirà gli interessi riconosciuti, oppure aumenterà il costo delle operazioni). Decidete di rivolgervi a un'altra banca. Entro l'entrata in vigore delle nuove disposizioni potete chiedere la chiusura del conto corrente senza penalità e con applicazione delle condizioni preesistenti alle modifiche comunicatevi.

Mittente:

Nome e indirizzo del titolare del conto

oppure Email

oppure Indirizzo PEC

Destinatario:

Nome e indirizzo della banca

oppure Email

oppure PEC

Raccomandata con avviso di ricevimento o PEC o Email

Luogo e data

Oggetto: Conto corrente n. intestato a

A seguito della Vs. comunicazione del nella quale mi informate della variazione delle condizioni applicate al conto corrente in oggetto specificato relativamente a (precisamente tasso di interesse, costo gestione annua del conto, costo delle operazioni o altro), Vi comunico a mezzo della presente che, non ritenendo opportuno proseguire il rapporto alle nuove condizioni indicatemi, intendo recedere dal contratto di conto corrente, ai sensi dell'art. 118, comma 3, del D. Lgs. 385/1993.

Vorrete pertanto provvedere alla chiusura del conto corrente senza alcuna penalità a mio carico e applicando sino alla data di chiusura e alle operazioni di estinzione tutte le condizioni in essere precedentemente alla Vostra comunicazione.

Il saldo attivo residuo dovrà essere bonificato sul c/c a me intestato presso la banca IBAN Del pari i titoli presenti sul dossier dovranno essere trasmessi senza spese alla medesima banca.

Distinti saluti.

Firma intestatario

Modello 2 Chiudere il conto corrente

Per chiudere il conto corrente bisogna spedire la richiesta con raccomandata a/r o PEC all'agenzia della banca dove si è correntisti: per farlo, puoi utilizzare il modello di lettera che trovi qui. Se il conto è cointestato a firme congiunte la richiesta di chiusura va fatta da tutti gli intestatari del conto, se a firme disgiunte basta la richiesta di un solo intestatario. Se si ha anche un deposito titoli nella stessa banca bisogna chiuderlo. Occorre restituire tutte le carte di pagamento tagliate in due e gli assegni inutilizzati. Prima di inviare la richiesta di chiusura ti consigliamo di aprire un nuovo conto corrente, trasferire le utenze, i bonifici periodici e altri addebiti diretti. In alternativa a questa procedura puoi optare per la portabilità semplice del conto corrente, per la quale bisogna usare il modulo che deve fornire la banca presso cui si sta trasferendo il conto corrente.

Mittente:

Nome dell'intestatario del conto (se cointestato a firme congiunte serve la richiesta di tutti gli intestatari, se a firme disgiunte allo basta la richiesta di un solo cointestatario)

Indirizzo

Recapito telefonico

Destinatario:

Nome Banca, Agenzia di

Raccomandata con avviso di ricevimento

Luogo e data

Oggetto: Chiusura del c/c n..... intestato a

Vi comunico a mezzo della presente che intendo recedere dal contratto di conto corrente in oggetto. Vorrete pertanto provvedere alla chiusura del conto e trasferire tramite bonifico quanto rimarrà dopo aver accreditato gli interessi attivi e addebitato le spese di gestione, altre spese e gli eventuali interessi passivi sul conto corrente n. intestato a c/o agenzia con coordinate bancarie (*indicare IBAN del nuovo conto*)

Nel caso in cui siate titolare di deposito titoli nella stessa banca aggiungere: Vi chiedo anche di procedere alla chiusura del conto titoli n..... e di trasferire i titoli ivi depositati presso il conto titoli n. aperto presso (*nome banca*) agenzia di

Vi allego la/e tessera/e bancomat tagliata/e in due e gli assegni annullati e non ancora utilizzati. In attesa di una Vostra conferma su quanto sopra, porgo distinti saluti.

In fede

Con riserva di ogni diritto.

Distinti saluti.

Firma intestatario

Modello 3 Contestazione dell'estratto conto bancario

Se sull'estratto conto vi risulta un errore (manca un addebito, un accredito è registrato in misura inferiore al dovuto ecc.) dovete reclamare presso la banca entro 60 giorni da quando lo avete ricevuto. Per contestare serve reclamo per iscritto all'Ufficio Reclami che deve rispondervi entro 60 giorni dal ricevimento. Se non risponde o risponde negativamente, potete proseguire reclamando presso l'ABF.

Mittente:

Nome e indirizzo del titolare del conto

Email

Numero di telefono

Destinatario:

Nome e indirizzo della banca

Direzione Generale – Ufficio Reclami

oppure Email

oppure Indirizzo PEC

Raccomandata con avviso di ricevimento o PEC o Email

Luogo e data

Oggetto: Conto corrente n. intestato a – contestazione estratto conto

Dall'esame dell'estratto conto relativo al periodo, da me ricevuto in data, rilevo un errore nei dati relativi a (*descrivere l'operazione*).

L'importo riportato a mio debito (*oppure* a mio credito) viene da me contestato a ogni effetto di legge a mezzo della presente in quanto (*spiegare le ragioni della contestazione, allegando la documentazione necessaria*).

Vi invito a provvedere quanto prima alla correzione dell'errore e a ripristinare la situazione del mio conto corrente relativamente al saldo, agli interessi e alle spese, con effetto dalla data della errata registrazione.

Mi riservo, nel caso di mancato positivo riscontro entro 60 giorni dal ricevimento della presente, la facoltà di rivolgermi all'ABF per la tutela dei miei diritti.

Distinti saluti.

Firma

Allegare la documentazione richiamata nella lettera.

Modello 4 Contestazione dell'estratto conto della carta di credito

Ogni mese la società emittente della carta di credito, se l'avete usata, vi invierà online o per posta secondo la vostra scelta un estratto conto dei pagamenti da voi effettuati. Se l'estratto conto della carta di credito contiene errori (come per esempio addebiti sbagliati, doppie scritturazioni ecc...), la prima cosa da fare è contestarlo all'emittente. Per farlo puoi utilizzare questo modello di lettera debitamente compilato.

In genere il termine per il reclamo è fissato in 60 giorni dalla data di ricevimento dell'estratto conto, anche se la prescrizione sulle vicende che incidono sugli addebiti di conto corrente scatta dopo 10 anni. L'emittente ha 15 giorni lavorativi di tempo dal ricevimento del reclamo per rispondere; se non lo fa o dà una risposta non soddisfacente si può fare ricorso all'ABF.

Mittente:

Nome e indirizzo del titolare della carta

Email

Numero di telefono

Destinatario:

Nome e indirizzo dell'Ufficio Reclami dell'emittente la carta

Raccomandata con avviso di ricevimento

Luogo e data

Oggetto: Contestazione estratto conto carta di credito n. (inserire nome carta, numero e scadenza)

In riferimento all'e/c della mia carta di credito (*nome della carta, numero, data di scadenza*), ricevuto in data vi contesto le seguenti partite:

(*elenco dettagliato delle spese da contestare*),

in quanto (*indicare il tipo di errore, cancellare quello che non serve*) risulta il doppio addebito delle partite

Oppure

non ho mai effettuato la spesa da Voi addebitatami,

Oppure

la spesa da me pagata era di importo inferiore a quanto risulta dall'e/c,
o (per spese fatte in paesi extraUEM) il tasso di cambio applicatomi non è corretto.
Vi allego a questo proposito copia degli scontrini di spesa relativi a quanto contestatovi
(*allegare se disponibili la copia degli scontrini di spesa*).
Vi chiedo per questo motivo di riaccreditarmi il prima possibile le spese erroneamente
addebitatemi con data valuta pari a quella dell'addebito.
Aspetto una Vostra risposta entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del presente reclamo
e mi riservo in caso contrario di rivolgermi all'Arbitro Bancario Finanziario.
Vi invio cordiali saluti

Firma

Allegare se disponibili la copia degli scontrini di spesa.

Modello 5 Il negoziante convenzionato non accetta la carta o la app

Tutti gli esercizi commerciali convenzionati con il circuito di una carta (carta di credito, di debito, prepagata) o di una app per pagare (e che espongono in vetrina o sulla cassa il relativo marchio) sono obbligati ad accettare il pagamento con la carta o con la app. Se si rifiutano (ciò avviene spesso, per esempio, quando concedono uno sconto o in periodo di saldi), potete segnalare il loro comportamento alla società emittente, sia che abbiate deciso di pagare in contanti sia che abbiate rinunciato all'acquisto.

Mittente:

Nome e indirizzo del titolare dello strumento di pagamento

Destinatario:

Ufficio Reclami emittente

Email e PEC

Raccomandata con avviso di ricevimento

Email e PEC

Luogo e data

Oggetto: Mancata accettazione

(indicare carta di credito, carta di debito, prepagata, app) numero.....

appartenente al circuito (indicare il circuito indicato sulla carta o sulla app)

Premesso che sono titolare strumento di pagamento (indicare nome carta o app) o da Voi emesso n., valido sino alla data del, a mezzo della presente Vi informo che in data l'esercizio commerciale, con Voi regolarmente convenzionato in quanto risultava esposto l'adesivo col Vostro marchio, si è rifiutato di accettare il pagamento della merce (oppure dei servizi) da me acquistata, adducendo come motivazione il fatto che (specificare le eventuali motivazioni dell'esercizio commerciale).

Ritengo quanto sopra una violazione dei miei diritti di titolare dello strumento di pagamento, oltre che degli obblighi del suddetto esercizio commerciale nei confronti del circuito e nei vostri confronti.

Vi invito pertanto a voler intervenire, nelle forme che riterrete più opportune, presso l'esercizio commerciale sopra indicato.

In attesa di Vs. riscontro, porgo distinti saluti.

Firma

Modello 6 Furto o smarrimento di uno strumento di pagamento (carta o app su smartphone)

Può capitare un evento negativo al nostro strumento di pagamento, una tradizionale carta fisica oppure una app o una carta che usiamo con il nostro smartphone. La possiamo perdere o possiamo subire un furto. Cosa dobbiamo fare? La prima cosa è bloccare lo strumento di pagamento chiamando il numero spesso verde messo a disposizione dall'emittente e, se la carta si trova su uno smartphone che abbiamo perso o ci è stato rubato, dobbiamo bloccare anche lui. Poi occorre fare una denuncia alle Autorità di polizia e spedirne una copia all'emittente. Dopo il blocco nulla vi può essere addebitato, prima del blocco la vostra responsabilità è limitata a un massimo di 50 euro. Ma i problemi possono sorgere comunque e allora potete protestare con l'Ufficio Reclami dell'emittente.

Mittente:

Nome e indirizzo del titolare della carta

Email

Numero di telefono

Destinatario:

Nome e indirizzo Ufficio Reclami emittente

Raccomandata con avviso di ricevimento, oppure Email oppure PEC

Luogo e data

Oggetto: Denuncia furto (*oppure* smarrimento) carta o conto di pagamento n.

Faccio seguito alla comunicazione telefonica effettuata in data alle ore con la quale Vi ho notificato l'avvenuto furto (*oppure* smarrimento) della carta (*oppure* del mio conto di pagamento oppure dello smartphone con app o carta per pagare) in oggetto per confermarVi a mezzo della presente quanto già comunicatoVi e inviarVi in allegato copia della denuncia presentata il giorno alle ore presso la Polizia (o i Carabinieri) di

Vorrete pertanto considerare in ogni caso nulla e inefficace nei miei confronti ogni operazione eventualmente posta in essere con la carta (*oppure* col conto di pagamento) sopra indicata a far tempo dal momento dell'avvenuta notifica del furto (*oppure* smarrimento) sopra indicato.

Inoltre, vorrete limitare ogni mia responsabilità per operazioni effettuate fraudolentemente da terzi precedentemente al momento della comunicazione di cui sopra all'importo massimo di 50 euro come per legge.

Disconosco sin da ora qualsiasi operazione da me effettuata successivamente al
(data dell'ultima operazione riconosciuta).

Vi confermo infatti che da parte mia ho provveduto a custodire e conservare lo strumento di pagamento con la massima cura e ho provveduto a darVi immediata comunicazione, attraverso i mezzi da voi predisposti, dell'avvenuto furto (*oppure* smarrimento), senza che sia ravvisabile nel mio comportamento alcuna negligenza.

Vi chiedo inoltre di provvedere all'emissione di una nuova carta (*oppure* conto di pagamento) essendo mia intenzione continuare ad avvalermi di questo servizio.

In attesa di sollecita conferma e riscontro su quanto sopra, porgo distinti saluti.

Firma

Allegare copia denuncia di furto (oppure smarrimento).

Modello 7 **Recedere dal contratto di uno strumento di pagamento: carta di credito, carta di debito, prepagata, conto di pagamento**

Se vuoi cambiare la carta di credito, la tua prepagata, la carta di debito o un conto di pagamento devi per prima cosa inviare una lettera di revoca all'ente emittente. Se la revoca avviene nel corso dell'anno per cui hai già pagato un canone annuale allora avrai anche diritto al rimborso della quota di canone per il periodo successivo alla revoca stessa: per esempio se la revoca avviene a metà anno ti verrà rimborsato metà del canone già pagato. Ricordati che in caso di problemi puoi fare reclamo scritto all'emittente che deve dare risposta entro 60 giorni. In caso di mancata risposta o risposta non soddisfacente puoi fare ricorso all'ABF.

Mittente:

Nome e indirizzo del titolare dello strumento di pagamento

Email

Numero di telefono

Destinatario:

Nome e indirizzo della società emittente dello strumento di pagamento

Email

PEC

Raccomandata con avviso di ricevimento

oppure email

oppure PEC

Luogo e data

Oggetto: Recesso dal contratto relativo alla carta di credito n. (oppure carta prepagata, oppure carta di debito oppure conto di pagamento)

Con la presente Vi comunico la mia volontà di revocare lo strumento di pagamento in oggetto di cui sono titolare. Vi chiedo dunque il rimborso della quota di canone annuo già pagato in data e relativo al periodo successivo alla mia revoca, da accreditare sul conto corrente n..... intestato a

Distinti saluti.

Firma

Modello 8 Estinzione anticipata del mutuo

Il mutuo si può estinguere in tutto o in parte, sempre senza alcuna limitazione. Per farlo occorre chiedere alla banca il cosiddetto conteggio estintivo del mutuo, cioè la somma del residuo più i pagamenti delle rate per i giorni che passano tra l'ultima rata pagata e il giorno previsto per l'estinzione. Per i mutui stipulati prima del 2007 può essere anche prevista una commissione di estinzione anticipata che invece non c'è più per i mutui stipulati dal 2007 in avanti.

Mittente:

Nome e indirizzo del titolare del contratto di mutuo

Email

Numero di telefono

Destinatario:

Nome e indirizzo della banca

oppure Email

oppure PEC

Raccomandata con avviso di ricevimento o PEC o Email

Luogo e data

**Oggetto: Estinzione anticipata del debito contratto tramite mutuo ipotecario
n. stipulato in data**

La presente per comunicarVi che ai sensi dell'art. 40, comma 4, del D. Lgs. 385/1993, intendo procedere all'estinzione anticipata del mutuo ipotecario sopra indicato.

Vorrete pertanto tempestivamente comunicarmi l'importo del capitale residuo e (se si tratta di mutuo stipulato prima del febbraio 2007) le restanti somme da me dovuteVi a titolo di commissione di estinzione anticipata in relazione a quanto sopra, calcolate e quantificate ai sensi dell'accordo ABI – Associazioni dei consumatori siglato il 2 maggio 2007.

Vi chiedo sin d'ora di voler provvedere alla cancellazione dell'ipoteca iscritta sull'immobile di mia proprietà sito in da Voi iscritta a garanzia del mutuo in oggetto.

Con riserva di ogni diritto.

In attesa di Vs. riscontro porgo distinti saluti.

Firma

Modello 9 **Richiesta di cancellazione automatica dell'ipoteca (per i mutui estinti prima del 3/4/2007)**

Per i mutui estinti prima del 3 aprile 2007 la banca deve comunicare alla Conservatoria l'estinzione del mutuo entro 30 giorni dalla richiesta del cliente.

Mittente:

Nome e cognome del cliente

Contratto di mutuo n. del

Email

Numero di telefono

Destinatario:

Nome della banca/finanziaria

Agenzia di

Oppure

Sede centrale di

indirizzo Email

indirizzo PEC

Raccomandata con avviso di ricevimento

oppure email

oppure PEC

Luogo e data

**Oggetto: Richiesta di quietanza attestante data di estinzione del mutuo n.
ex art.13, comma 8 terdecies, della L. 40/2007**

Con la presente chiedo la quietanza attestante la data di estinzione del mutuo da me sottoscritto con voi il (*indicare la data di stipula del mutuo*) ed estinto in data
La presente a valere anche quale richiesta di avvio del procedimento di cancellazione dell'ipoteca.

Distinti saluti.

Firma

Modello 10 Risarcimento per ritardi di surroga

L'art. 120-quater TUB stabilisce che sia previsto un risarcimento per tutti coloro che hanno subito dei ritardi superiori ai 30 giorni nella surrogazione del loro mutuo. In particolar modo è previsto che la data a partire dalla quale si conteggiano i 30 giorni sia quella di richiesta del capitale residuo. Se si impiegano più di 30 giorni dall'avvio della procedura per perfezionare il trasferimento del mutuo si può chiedere un risarcimento alla banca iniziale, la quale a sua volta può rivalersi sulla nuova banca se la causa del ritardo è dovuta a quest'ultima.

Il risarcimento è pari all'1% del valore del mutuo per ciascun mese o frazione di mese di ritardo.

Potete usare la nostra lettera tipo per chiedere il risarcimento. Deve essere inviata con raccomandata con avviso di ricevimento alla banca con cui avevate stipulato il mutuo da trasferire. Se il mutuo è cointestato la richiesta va fatta da tutti gli intestatari del mutuo.

Per individuare i giorni di ritardo dovete recuperare il modulo di richiesta di surroga firmato nella nuova banca e la data dell'atto di surrogazione o altro documento che dimostri che la surrogazione non è potuta avvenire a causa dei ritardi nella definizione dei conteggi estintivi. In quest'ultimo caso i giorni di ritardo si conteranno fino alla data del documento che dimostra la mancata surroga. Usate il nostro calcolatore online www.altroconsumo.it/soldi/mutui nella sezione "Ritardo della surroga? Calcola il risarcimento".

Mittente:

Intestatario del mutuo (in caso di mutuo cointestato tutti gli intestatari)

Indirizzo e numero telefonico

Email

Numero di telefono

Destinatario:

Nome e indirizzo della banca iniziale

Sede centrale

p.c.

Agenzia di

Raccomandata con avviso di ricevimento

Oggetto: Richiesta di risarcimento ex articolo 120 quater del D. Lgs. 385/1993

(1° intestatario) lo sottoscritto....., nato a, il, residente a, via

(Eventuale 2° intestatario; togliere le righe successive se l'intestatario del mutuo è uno solo)
lo sottoscritto....., nato a, il, residente a, via

CHIEDO/CHIEDIAMO

il risarcimento per il ritardo con cui avete ottemperato agli obblighi di legge previsti per la surroga del mutuo.

In particolare in data mi recavo (*oppure* ci recavamo) presso la banca agenzia di e chiedevo (*oppure* chiedevamo) il trasferimento del mutuo con surrogazione dell'ipoteca.

La surrogazione del mutuo si è perfezionata solo dopo giorni dall'avvio della procedura (*oppure* non si è mai perfezionata) e per questo Vi chiedo (*oppure* Vi chiediamo) di accreditare sul mio c/c IBAN , a titolo di risarcimento, ex articolo 120 quater TUB, la somma di euro (*verificare con calcolatore di Altroconsumo quanto puoi chiedere ai fini dell'indennizzo*).

Attendo (*oppure* attendiamo) una Vostra risposta e l'accredito della somma entro 60 giorni dal ricevimento del presente reclamo; in caso contrario mi riservo (*oppure* ci riserviamo) ogni diritto e azione nei Vostri confronti per la tutela dei miei (*oppure* dei nostri) diritti.

Luogo e data

Firma dell'intestatario o degli intestatari

Si allega:

- copia del modulo di avvio della procedura di surroga;
- atto di surrogazione oppure documento che dimostri l'impossibilità di surroga per ritardi nella ricezione dei conteggi estintivi.

Modello 11 Estinguere anticipatamente un prestito personale o finalizzato

La legge riconosce sempre al consumatore il diritto di estinguere anticipatamente un contratto di credito al consumo, anche se nel contratto dovessero risultare clausole contrarie. Il consumatore dovrà restituire in una sola volta quanto rimane da pagare, oltre a una percentuale a titolo di commissione secondo quanto previsto dal contratto stesso, percentuale che non può superare l'1% del capitale residuo, oltre agli eventuali interessi maturati dalla data di pagamento dell'ultima rata (0,5% se la durata residua è inferiore a un anno). Attenzione, però, perché nulla è dovuto se il finanziamento è a tasso variabile o se il capitale residuo rimborsato non supera i 10.000 euro.

Mittente:

Nome e indirizzo di chi ha ricevuto il finanziamento

Email

Numero di telefono

Destinatario:

Nome e indirizzo della società di finanziamento

Raccomandata con avviso di ricevimento

Luogo e data

Oggetto: Contratto di finanziamento n. del

A mezzo della presente Vi comunico che, ai sensi della clausola contrattuale n. e comunque ai sensi del D. Lgs. 385/1993, art. 125 sexies, intendo procedere all'estinzione anticipata del contratto di finanziamento in oggetto di cui ho sino a oggi pagato n. rate dal al

Vorrete pertanto procedere al calcolo del capitale residuo, più interessi e commissioni da me dovuteVi a oggi, ai sensi delle vigenti normative in materia di credito al consumo.

Con riserva di ogni diritto, attendo il Vs. conteggio.

Distinti saluti.

Firma

Modello 12 Il venditore è inadempiente – Interrompere il rimborso del prestito finalizzato

Dopo aver stipulato un contratto di prestito finalizzato per l'acquisto di un prodotto, il venditore è inadempiente nei vostri confronti (non vi consegna il prodotto, il prodotto è difettoso, non funziona ecc.). Se, dopo aver messo in mora il venditore, non ottenete risultati, potete comunicare alla società di finanziamento che interrompete il rimborso del credito e che chiedete anche il rimborso di quanto già pagato a titolo di rate. Non interrompete il pagamento fino alla risposta della finanziaria o della banca per evitare problemi ulteriori. Se non arriva risposta entro 60 giorni dal reclamo o ne arriva una non soddisfacente potete fare ricorso all'ABF.

Mittente:

Nome e indirizzo di chi ha ricevuto il finanziamento

Email

Numero di telefono

Destinatario:

Nome e indirizzo della società di finanziamento

p.c.

Nome e indirizzo del venditore

Raccomandata con avviso di ricevimento

Luogo e data

Oggetto: Contratto di finanziamento n.

Con riferimento al contratto in oggetto, da me stipulato in data in relazione all'acquisto di (*descrivere il prodotto acquistato*) presso (*nome e indirizzo del venditore*), a mezzo della presente Vi comunico che il venditore si è reso inadempiente nei miei confronti in quanto (*indicare le ragioni dell'inadempimento: mancata consegna, prodotto difettoso ecc.*).

Il venditore, in relazione ai suddetti inadempimenti, è stato da me messo in mora con mia raccomandata a/r del di cui vi unisco copia, rimasta priva di riscontro.

A mezzo della presente pertanto, ai sensi dell'art. 125 quinquies TUB, vi comunico che interromperò il pagamento delle rate del credito in oggetto in scadenza a partire dal e che mi riservo ogni diritto e azione nei Vs. confronti per il recupero di quanto sino a oggi pagato, a seguito dell'eventuale risoluzione del contratto di compravendita.

Con riserva di ogni diritto.

Distinti saluti.

Firma

Modello 13 Controllo del proprio nominativo presso le Centrali rischi

Se avete chiesto a una banca o finanziaria un finanziamento oppure una carta di credito ma non vi vengono concessi perché siete ritenuti dei cattivi pagatori, avete il diritto di sapere se il vostro nominativo è presente in qualche banca dati privata o nella Centrale rischi tenuta dalla Banca d'Italia.

Mittente:

Nome e indirizzo

Destinatario:

Nome e indirizzo dell'ente che detiene la Centrale rischi¹

Raccomandata con avviso di ricevimento

Luogo e data

Oggetto: Richiesta di accesso ai dati personali presenti nella vostra banca dati

Il/La sottoscritto/a Nato/a (indicare anche provincia e CAP), il, codice fiscale, residente a (indicare anche provincia e CAP), in via n., tel., richiede a (indicare il nome dell'ente cui ci si rivolge per l'accesso ai dati) l'accesso ai dati personali presenti nella sua banca dati di rischio finanziario con indicazione della loro esatta origine.

Firma

Si allega:

- copia di un documento di identità;
- copia del tesserino del codice fiscale.

¹ Se volete interpellare la Centrale rischi presso la Banca d'Italia la richiesta va spedita con raccomandata a/r alla filiale della BDI della provincia di residenza dell'interessato.

Attenzione: la Banca d'Italia ha filiali in ogni capoluogo di provincia a eccezione di quelle di nuova costituzione. In difetto, è possibile inviare la richiesta alla Sede centrale in Via Nazionale 187, 00100 Roma.

Modello 14 **Richiesta cancellazione dei dati personali detenuti da una società/Centrale rischi privata**

Avete accertato che siete ritenuti dei cattivi pagatori perché il vostro nominativo è presente in qualche banca dati privata o nella Centrale rischi tenuta dalla Banca d'Italia, ma ritenete che si tratti di un errore. Potete chiedere che il vostro nominativo venga cancellato o vengano fatte adeguate rettifiche.

Mittente:

Nome e indirizzo

Destinatario:

*Indirizzo della Centrale rischi privata
che detiene i dati personali da cancellare*

Raccomandata con avviso di ricevimento

Luogo e data

Oggetto: Decreto Legislativo 196/2003 – Tutela trattamento dati personali – Esercizio diritti dell'interessato ai sensi dell'articolo 8 del Codice di condotta dei sistemi informativi, Garante della Privacy

Ai sensi dell'articolo 17 del GDPR (Regolamento europeo sul trattamento dei dati personali) richiedo la cancellazione immediata dei miei dati personali dai Vostri archivi, in quanto dal momento in cui vi sono stati comunicati è passato più di un anno (*oppure* sono passati più di due anni se i ritardi sono superiori a due rate *oppure* due mesi *oppure* sono passati tre anni se le sofferenze non sono mai state regolarizzate) e quindi gli stessi risultano da Voi illegittimamente trattenuti *oppure* perché sono frutto di un errore.

L'inserimento dei dati nei Vs. archivi sta procurando al sottoscritto ingenti danni di carattere economico, in quanto gli sta impedendo il ricorso al credito presso soggetti terzi.

Chiedo che mi venga data comunicazione al mio indirizzo dell'avvenuta cancellazione entro 5 giorni dal ricevimento della presente.

Si segnala che, in caso di mancato o inidoneo riscontro alla presente richiesta entro tale termine, il sottoscritto si riserva di rivolgersi all'autorità giudiziaria o di presentare ricorso al Garante per la protezione dei dati personali.

Distinti saluti.

Firma

Modello 15 Richiesta di rimborso degli interessi usurari

Se avete verificato che il tasso applicato al vostro contratto di prestito o di mutuo contravviene alla legge sull'usura, avete il diritto di ottenere il rimborso di tutti gli interessi pagati. Usa il calcolatore di Altroconsumo per verificare se i tassi decisi alla stipula del finanziamento o del mutuo erano usurari www.altroconsumo.it/soldi/mutui nella sezione "Mutui e prestiti: scopri se il tuo tasso è usurario".

Mittente:

Nome, indirizzo e numero di telefono dell'intestatario del prestito

Email

Numero di telefono

Destinatario:

*Denominazione banca/finanziaria
e indirizzo Ufficio Reclami banca/finanziaria*

Email

oppure

Indirizzo PEC

Raccomandata con avviso di ricevimento

Oppure

Email

oppure PEC

Email

oppure PEC

Data

**Oggetto: Richiesta rimborso interessi usurari contratto di n.....
del....., intestato a**

In data il sottoscritto nato a il residente a stipulava (*oppure* stipulavano) contratto di prestito personalizzato (*oppure* finalizzato) per l'acquisto di (*oppure* mutuo) con la Vostra banca oppure società finanziaria.

In conseguenza di verifiche effettuate risulta che il tasso globale applicatomi fin dall'origine risulta essere ed è pertanto superiore al tasso soglia previsto dalla legge per i contratti di prestito personalizzato/finalizzato per l'acquisto di/mutuo per quel periodo.

Alla luce del combinato disposto degli artt. 644 del Codice Penale e del 1815 Codice Civile, gli interessi che superano il tasso soglia sono da considerarsi usurari.

Considerato che gli interessi usurari convenuti determinano la nullità della clausola contrattuale che li prevede e che, in caso di interessi usurari convenuti deve essere restituita soltanto la somma avuta in prestito, priva di interessi, con la presente il sottoscritto/i sottoscritti richiede (*oppure* richiedono) la restituzione degli interessi pagati dal momento della stipula del contratto a oggi.

Firma

Modello 16 Lettera di rimborso spese per estinzione anticipata del prestito

In caso di estinzione anticipata di un prestito o di una cessione del quinto non dovrai più pagare le rate e le spese periodiche. Hai anche diritto ad avere il rimborso delle spese pagate in un'unica soluzione, quando hai iniziato il finanziamento. Questo rimborso riguarda le spese ricorrenti legate alla durata del prestito come le spese assicurative, ma anche le spese non ricorrenti: istruttoria, costi di mediazione, spese di apertura pratica. Il rimborso delle spese ricorrenti è semplice (basta chiedere il rimborso della parte delle spese successivi all'estinzione) nel caso delle spese non ricorrenti occorre usare il criterio della curva degli interessi. Il nostro calcolatore ti aiuta a capire quanto ti deve rimborsare la banca o la finanziaria. Usa il modello di lettera per la richiesta alla banca o alla finanziaria.

Mittente:

Intestatario del prestito

Dati e indirizzo

Email

Numero di telefono

Destinatario:

Ufficio Reclami banca o finanziaria

Indirizzo fisico

Email

Raccomandata con avviso di ricevimento

Oppure PEC

Luogo e data

Oggetto: Rimborso spese già pagate causa estinzione anticipata prestito n..... stipulato in data

Con la presente sono a chiedervi il rimborso delle spese pagate in un'unica soluzione e relative al prestito n.... sottoscritto in data In data ho fatto estinzione anticipata e sono ora a chiedervi il rimborso di euro così suddivise:

Euro per le spese ricorrenti

Euro per le spese non ricorrenti.

Vi chiedo dunque di fare accredito della somma sul conto corrente IBAN

Attendo vostro riscontro entro 60 giorni dal ricevimento della presente; mi riservo poi ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Distinti saluti.

Firma

Modello 17 Protestare all'Ufficio Reclami della banca

Se avete un reclamo da avanzare nei confronti della banca o della finanziaria o di un istituto di pagamento, il primo passo da compiere è quello di rivolgervi all'Ufficio Reclami dell'operatore, allegando tutta la documentazione relativa alla controversia. La risposta dovrà arrivare entro un massimo di 60 giorni dal ricevimento del reclamo (dipende dal motivo della contestazione). Se non lo fa o se la sua risposta è per voi insoddisfacente, potrete rivolgervi all'ABF.

Mittente:

Nome e indirizzo del cliente della banca

Destinatario:

Nome e indirizzo della banca

Direzione Centrale

Ufficio Reclami

Oppure Email, oppure PEC

Raccomandata con avviso di ricevimento o PEC o Email

Luogo e data

Oggetto: Reclamo in relazione a (descrivere l'oggetto della controversia: conto corrente n. ecc.)

A mezzo della presente intendo presentare formale reclamo nei confronti del comportamento della Vs. banca, agenzia finanziaria, operatore, presso la quale sono titolare del rapporto n. In particolare, in data (descrivere con precisione l'oggetto della controversia: per esempio errore in estratto conto, errato pagamento di un assegno, addebito di spese non dovute ecc., allegando copia della relativa documentazione).

A mezzo della presente chiedo il Vs. intervento al fine di risolvere la controversia e provvedere pertanto a (indicare con precisione le Vs. richieste). Resto in attesa di Vs. positivo riscontro definitivo entro e non oltre 60 giorni dal ricevimento della presente, in mancanza di che mi riservo ogni diritto e azione, ivi compreso il ricorso all'ABF.

Con riserva di ogni diritto.

Distinti saluti.

Firma

Allegare copia della documentazione (estratto conto, ricevute versamenti ecc.) necessaria a precisare con esattezza i termini della controversia.

Indice analitico

A

Accollo, 71
Ammortamento, 58, 60-65, 67, 70, 71, 83
Anatocismo, 21
Arbitro Bancario Finanziario (ABF), 42, 47, 87, 88, 116, 119-123, 125, 127, 128
Arbitro per le controversie finanziarie, 122, 125
Assegno, 15, 20, 23, 27, 28
 bancario, 27, 28
 circolare, 27, 28
Assicurazione, 25, 26, 57, 60, 67, 114-116, 124
Azioni, 9, 10, 26, 73, 97, 98, 101, 102, 105-109, 120

B

Bail-in, 102, 106, 107, 130
Banca dati, 76-77
Bancomat, 17, 27, 28, 32, 33, 36, 43, 93, 135
Bonifico bancario, 38, 40, 48, 123
Bonifico istantaneo, 38-40
Bonifico parlante, 39-40
BOT (Buono Ordinario del Tesoro), 79, 102, 104, 113

BTP (Buono del Tesoro Poliennale), 102, 103
Buono postale, 95-96

C

Carta di credito, 11, 28, 33, 35, 36, 41-43, 47, 76, 77, 93
Carta di debito, 12, 25, 30, 32, 35, 36, 41, 42, 44, 48, 108
Carta prepagata, 41, 42, 44
Carta revolving, 21, 38, 78, 79, 85
Cassetta di sicurezza, 32-34
CCT (Certificato di Credito del Tesoro), 102
Certificato di deposito, 108, 130
Cessione del quinto, 82-84
Codice del Consumo, 27, 36, 47, 60
Commissione, 14, 31, 36, 37, 39, 41, 42, 47, 48, 59, 87, 88, 104, 108, 111, 113, 128, 129
 di entrata e di uscita, 112
 di gestione, 104, 111, 113
 d'incentivo, 113
Comunicazioni, 16, 25, 27, 39, 64
Conciliazione, 122, 126-129
 paritetica, 127
CONSOB (Commissione Nazionale per le

Società e la Borsa), 97, 122, 125, 126, 130
 Contactless, 44-45
 Conto Bancoposta, 128
 Conto corrente, 11-23, 25-27, 30, 33-37, 39, 41-43, 47, 48, 50, 60, 71, 75, 83, 93-95, 99, 101, 111, 120, 123, 130, 131
 cointestazione del, 19, 20, 33
 dormiente, 23, 24
 online, 27, 37
 tassazione del, 34
 Conto di deposito, 94
 Contratto, 12-16, 20-22, 28, 32-34, 43, 49, 57, 58, 60, 61, 66, 69-73, 75, 78, 79, 82, 89, 90, 94, 96, 97, 106, 115, 116, 118, 120, 130
 a distanza, 27, 28
 di conto corrente, *vedi* Conto corrente
 di intermediazione finanziaria, 96, 97
 di mutuo, *vedi* Mutuo
 Contributi, 106
 Credito al consumo, 10, 53, 71, 74, 75, 78, 81, 82, 85, 89

D-E

Domiciliazione, 11, 26, 33, 41, 47, 48
 Estinzione anticipata del mutuo, *vedi* Mutuo
 Estratto conto, 14, 16-19, 33, 34, 36-38, 120, 130
 ETF (*Exchange Traded Funds*), 113-114
 EURIBOR (*Europe Interbank Offered Rate*), 61, 73

F

Fideiussione, 55, 56, 85-88
 bancaria, 87
 Fideiussore, 55, 87
 Fido, 13-15, 17, 19, 42, 78, 93
 Fintech, 49
 AISP, 50
 CISP, 51
 PISP, 50
 Fondo
 acquisto prima casa, 56
 comune, 110-112
 di garanzia, 55, 56, 95, 107, 108, 131
 di investimento, 111, 116
 di solidarietà, 70
 immobiliari, 114

interbancario di tutela dei depositi, 130
 Nazionale di Garanzia per gli investimenti, 131

G-I

Girata, 30
 Giudice, 34, 121, 122, 129-130
 Home banking, 13, 15, 17, 25-27, 29, 38, 41, 47
 IBAN (*International Bank Account Number*), 26, 38, 39, 41, 42, 48, 49, 123, 130
 Importo finanziabile, 73
 Interessi, 13, 14, 16-19, 21-23, 33, 34, 36, 38, 48, 55, 57, 68, 60-65, 67, 69-73, 78, 84, 85, 90, 93, 94, 96, 117, 119, 121, 130
 Internet, 100, 124, 128
 Ipoteca, 73, 85
 cancellazione, 68
 IRS (*Interest Rate Swap*), 60, 73

L-M

Libretto degli assegni, 20, 25
 Libretto di risparmio, 93, 94
 Minusvalenza, 100
 Mora, 21, 22, 48, 90
 Mutuo, 14, 21, 43, 50, 53-75, 78, 80, 83-91, 122, 125
 abitazione principale, 55
 estinzione anticipata del, 60, 64, 66-70, 86

O-P

Obbligazione, 28, 87, 100-111, 117, 122, 126, 130, 131
 PAC (Piano di Accumulo di Capitale), 111
 Pagobancomat, 17, 32, 41-43
Phishing, 29, 44
 PIN (*Personal Identification Number*), 30, 44
 Polizza, 23, 28, 32, 34, 59, 69, 72, 79, 81, 85, 116-118, 126
 index linked, 117
 Poste Vita, 129
 unit linked, 117, 126
 Vita, 28, 69, 81
 Poste Italiane, 93, 96, 122, 126-128
 PostePay, 41
 Poste Vita, 129
 Preammortamento, 58, 73
 Prefinanziamento, 57, 58

Prestito, 14, 50, 53, 54, 58, 59, 62-64, 71,
73-76, 78, 80-89, 91, 125
 ipotecario, 54, 84
 personale, 53, 74-76, 83, 85, 125
Promotore finanziario, 13, 101

R-S

Rating, 102, 103, 106
Rendimento, 94, 95, 98, 99, 102, 104, 105,
 108, 111, 113, 115
Ricorso, 23, 44, 90, 120-127, 130
Saldo, 16-20, 38, 43, 94, 115
Scoperto di conto, 14, 78
SDD (*Sepa Direct Debit*), 48
SEPA (*Single Euro Payments Area*),
 vedi SDD
SICAV (Società di Investimento a Capitale
 Variabile), 125
Surroga, 60, 64, 67-70, 86

T

TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale), 38,
 53, 62, 63, 73, 75, 78-80, 82, 83, 89
Tassazione, 44, 95

Tasso

 Annuo Effettivo Globale (TAEG),
 vedi TAEG
 Annuo Nominale (TAN), 61, 62, 75, 80
 BCE (Banca Centrale Europea), 15
 di cambio, 31, 36, 41, 42
 di interesse, 16, 58, 60, 64, 65, 70, 73,
 102, 104
 Effettivo Globale Medio (TEGM),
 56, 71
 EURIBOR, *vedi* EURIBOR
 fisso, 60-62, 64, 66, 67, 73, 78, 86, 102
 indicizzato, 61
 misto, 61, 62, 66
 usurario, 71--72
 variabile, 60-62, 64, 66, 67, 73, 78, 86,
 102, 104
Titolo di Stato, *vedi* Obbligazioni
Trading online, 110

U-V

Ufficio Reclami, 129
Valuta, 17, 18, 30-32, 36, 39, 49, 58, 73
Versamento, 11, 14, 25, 30, 40, 123

Indice dei modelli

Modello 1	La banca cambia le regole – Chiudere il conto corrente	134
Modello 2	Chiudere il conto corrente.....	135
Modello 3	Contestazione dell'estratto conto bancario.....	136
Modello 4	Contestazione dell'estratto conto della carta di credito	137
Modello 5	Il negoziante non accetta la carta o la app	139
Modello 6	Furto o smarrimento di uno strumento di pagamento (carta o app su smartphone.....	140
Modello 7	Recedere dal contratto di uno strumento di pagamento: carta di credito, carta di debito, prepagata, conto di pagamento	142
Modello 8	Estinzione anticipata del mutuo	143
Modello 9	Richiesta di cancellazione automatica dell'ipoteca (per i mutui estinti prima del 3/4/2007).....	144
Modello 10	Risarcimento per ritardi di surroga	145
Modello 11	Estinguere anticipatamente un prestito personale o finalizzato	147
Modello 12	Il venditore è inadempiente – Interrompere il rimborso del prestito finalizzato.....	148
Modello 13	Controllo del proprio nominativo presso le Centrali rischi.....	149
Modello 14	Richiesta cancellazione dei dati personali detenuti da una società/Centrale rischi privata.....	150
Modello 15	Richiesta di rimborso degli interessi usurari	151
Modello 16	Lettera di rimborso spese per estinzione anticipata del prestito	153
Modello 17	Protestare all'Ufficio Reclami della banca	154

GUIDA ALLA BANCA

L'attività bancaria ha mille sfaccettature: offre servizi di pagamento, concede finanziamenti e mutui, gestisce i risparmi facendo consulenza finanziaria.

Nelle pagine di questa guida, rivista e aggiornata alle ultime disposizioni di legge, troverete spiegate tutte le opportunità offerte dalle banche, come scegliere il conto corrente o il mutuo, ma soprattutto un valido aiuto per essere consapevoli dei vostri diritti, fare la scelta giusta, cambiare se serve e, in caso di problemi, protestare per difendere i vostri interessi.

AL SUO INTERNO

- Tutto quello che c'è da sapere per muoversi nel modo giusto nel mondo delle banche
- Le più recenti disposizioni di legge spiegate con semplicità
- Modelli di lettera utili in caso di problemi o contestazioni

Tutte le altre guide InPratica di Altroconsumo su

www.altroconsumo.it/Inpratica