

COME MUOVERSI

# La prudenza deve guidare le scelte

Informarsi sempre sui propri diritti e sui soggetti ai quali si affidano i risparmi

di **Gaia Giorgio Fedi**

● Al di là della disamina sulla bontà delle soluzioni per agire dopo aver subito un comportamento scorretto o addirittura una truffa, in tema di risparmio la prima regola da seguire è quella della prevenzione. La parola d'ordine è muoversi con prudenza, informandosi sui propri diritti e sui soggetti cui ci si sta affidando per i propri risparmi o per l'acquisto di un servizio bancario o assicurativo. «Se si incontra un Madoff sulla propria strada c'è poco da fare, ma comunque ci sono alcune regole che si possono seguire per evitare brutte sorprese», commenta Luca Mainò, membro del Consiglio Direttivo della Nafop (associazione nazionale dei consulenti finanziari indipendenti). «Innanzitutto, per evitare truffe è bene non dare mai a nessuno soldi in contanti. Poi, controllare sempre che il promotore e il consulente siano iscritti ad albi o associazioni». Dello stesso avviso Massimo Scolari, segretario generale di Ascosim. «Le leggi prevedono delle tutele nei confronti dei clienti che normalmente i clienti non conoscono e invece devono pretendere. La prima è il fatto che chiunque faccia una proposta di servizi di investimento è obbligato a informare il cliente sulla società, per distinguere tra chi è soggetto autorizzato a svolgere un'attività e chi non lo è».

Il discorso è valido anche nel settore assicurativo, che «purtroppo non è esente dal fenomeno delle truffe», commenta Lorenzo Stipulante, country manager per l'Italia del broker assicurativo Farad International. «Spetta all'investitore scrupoloso verificare innanzitutto che la società sia autorizzata, controllando il numero Ivass. Una fase successiva per valutare la solidità della compagnia sarebbe quella di dare un'occhiata ai bilanci, anche se non sono di facile comprensione per tutti». Assicurarsi che l'intermediario o l'assicuratore siano soggetti autorizzati consente al risparmiatore, in caso di problemi, di rivolgersi alle rispettive autorità di vigilanza di tali soggetti, e

attivare le procedure previste a tutela dei propri diritti. In caso contrario, non resta che il ricorso alla magistratura.

Ma anche restando nell'ambito della legalità per non incorrere in situazioni spiacevoli occorre stare attenti a molti aspetti e informarsi bene su quali siano le caratteristiche del contratto che si sta per stipulare. «Nel caso delle polizze vita, per esempio, spesso accade che due coniugi stipulino un contratto con due assicurati. Quello che avviene è quindi che la polizza viene liquidata solo alla morte della seconda, mentre la prima va in successione. In tal caso è meglio piuttosto stipulare una seconda polizza incrociata». Una corretta informazione è di fondamentale importanza anche per spuntare le condizioni più convenienti o per evitare di acquistare dei prodotti o servizi così costosi da rivelarsi inefficaci rispetto alla finalità auspicata dal cliente, ovvero la protezione dei propri risparmi. «Occorre sempre leggere i fogli informativi e guardare gli indici sintetici di costo», come l'Isc o il Taeg per i finanziamenti, sottolinea Anna Vizzari, analista dell'ufficio studi di Altroconsumo. Inoltre è bene controllare le comunicazioni del soggetto che eroga il servizio. «Magari abbiamo scelto il conto corrente più conveniente di tutti, ma la banca può cambiare le condizioni di contratto con un preavviso di 60 giorni, entro i quali si può recedere gratuitamente», aggiunge. Ed è fondamentale anche informarsi sui propri diritti. «Quando si va in banca a chiedere un mutuo o un prestito, occorre tenere bene in mente che la banca per legge non può obbligarci ad aprire contestualmente un conto corrente presso la filiale. Purtroppo spesso il cliente si trova in posizione di debolezza, soprattutto in un periodo di difficile accesso al credito come quello attuale. Ma esiste anche un problema di scarsa trasparenza nei rapporti tra banca e cliente, che si riverbera anche su altri fronti: quando si chiede consiglio su un investimento può per esempio accadere che la banca scelga un prodotto più redditizio per sé, ma meno adatto al profilo di rischio del cliente».

risparmioefamiglia@ilssole24ore.com

## IN PILLOLE I PASSI DA FARE E CHI VIGILA SUL RISPARMIO

### ● Autorizzazioni e autorità

I soggetti che offrono al pubblico servizi di risparmio in senso lato sono sottoposti alle autorizzazioni e alla vigilanza di diverse autorità. Un primo passo per muoversi con cautela prima di acquistare un prodotto o un servizio è verificare che il soggetto sia autorizzato a fornirlo.

Sui servizi bancari e i finanziamenti l'autorità competente è la Banca d'Italia.

Sugli intermediari e i promotori finanziari è la Consob. Per i promotori si può consultare l'albo sul sito [www.albopf.it](http://www.albopf.it).

Sulle compagnie assicurative è l'Ivass, che ha sostituito la vecchia Isvap.

Sui fondi pensione è la Covip.



**UN'ALTERNATIVA  
ALLA GIUSTIZIA ORDINARIA**

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

**ORGANISMO STRAGIUDIZIALE**

Sono alternativi alla giustizia ordinaria. La risoluzione di una controversia al di fuori di un giudizio civile può convenire di più: la procedura seguita è più semplice e non è necessaria l'assistenza di un avvocato.

**CHI PUÒ RICORRERE**

Chiunque abbia rapporti contrattuali con un intermediario per servizi bancari e finanziari. Le questioni da sottoporre all'arbitro, però, non possono riguardare operazioni o comportamenti anteriori all'1 gennaio 2009.

**QUANDO FARE RICORSO**

In primis è necessario aver presentato un reclamo scritto all'intermediario.

L'intermediario deve avere al suo interno un ufficio o una persona responsabile della gestione dei reclami ed è tenuto a rispondere al cliente entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo. Se non lo fa o se il cliente non è soddisfatto, è possibile rivolgersi all'Abf.

**COME FARE RICORSO**

È necessario versare 20 € come contributo per le spese della procedura. Il modulo per il ricorso (disponibile sul sito <http://www.arbitrobancariofinanziario.it/>) compilato e firmato, con i relativi allegati, e l'attestazione del pagamento di 20 €, devono essere inoltrati, personalmente o tramite un rappresentante, per posta, via fax o con posta elettronica certificata (Pec), alla Segreteria tecnica territorialmente competente o a una qualunque delle Filiali della Banca d'Italia.

**DECISIONI NON VINCOLANTI**

Le decisioni dell'Abf non sono vincolanti e non hanno l'effetto delle sentenze del giudice; ma se l'intermediario non esegue la prestazione stabilita dal Collegio in favore del cliente, la notizia dell'inadempimento è resa pubblica

**CHIEDERE SEMPRE  
IL PREVENTIVO**

STUDIO LEGALE

**COSTI**

Gli studi legali di un certo livello hanno preso come regola e abitudine di chiedere un onorario su base oraria. E mediamente, per controversie tra risparmiatore e intermediario, chiedono tra i 350 e i 400 euro all'ora.

**QUANDO RIVOLGERSI A UN AVVOCATO**

I costi per l'assistenza di uno studio legale sono molto elevati, quindi conviene farsi assistere da un buon avvocato soltanto se "il gioco vale la candela". Se il danno economico non è rilevante, dunque, meglio farsi assistere da un'associazione dei consumatori e provare a rivolgersi all'arbitro bancario.

**PREVENTIVO**

Quando si decide di avvalersi di un avvocato, è sempre buona norma chiedere un preventivo in forma scritta, così da non avere sgradite sorprese. Con un preventivo scritto, anche se solo indicativo, ci si assicura di essere sempre informati dal proprio avvocato qualora i costi dovessero lievitare.

**MANDATO O PROCURA**

Nell'accettare l'assistenza legale di un avvocato si firmerà un mandato, ovvero una procura, che darà al legale "carta bianca" su tutto lo svolgimento del processo: quindi, dalla fase istruttoria al primo grado di giudizio, fino ad arrivare all'eventuale ricorso in cassazione. Per revocare il mandato è necessaria inviare una comunicazione scritta all'avvocato.

**MEDIAZIONE**

Meglio andare fino in fondo o tentare di raggiungere un accordo con la controparte? Non è una decisione facile da prendere. Chiaramente più si va avanti con la causa, più lievitano i costi dell'avvocato. Ma al di là dei costi, la scelta deve essere presa anche in funzione delle probabilità di vincere la causa

**A TUTELA DEI SERVIZI D'INVESTIMENTO**

# L'alternativa stragiudiziale proposta dalla Consob

Un ente nuovo per limare i costi e accelerare i tempi di risoluzione delle liti

di **Gabriele Petrucciani**

● È in arrivo la proposta di un nuovo ente a tutela degli investitori. Un organo di risoluzione stragiudiziale delle liti pensato da Consob e dalle associazioni dei consumatori nell'ambito del progetto "Carta degli investitori". Un progetto che mira a rendere i risparmiatori e i consumatori più consapevoli, assicurando condizioni e strumenti per un significativo miglioramento della capacità di partecipazione attiva alle scelte d'investimento del proprio risparmio e, in un'accezione ampia, delle capacità di autotutela. Per introdurre il nuovo organismo, disegnato sul modello dell'Arbitro bancario e finanziario (Abf), è necessaria una modifica del Testo unico della finanza. «A bre-

ve invieremo una proposta al ministero dell'Economia e delle Finanze e al ministero della Giustizia - assicura Giuseppe D'Agostino, vice direttore generale di Consob -. Auspichiamo che la modifica del Tuf avvenga in tempi rapidi. L'obiettivo è superare i limiti e i difetti dell'attuale Camera di Conciliazione, che si basa sulla volontarietà dell'adesione al tentativo conciliativo da parte degli intermediari, per dare vita a un vero e proprio arbitro specializzato che interverrà nelle liti tra investitori al dettaglio e intermediari, che saranno obbligati ad aderire alla procedura». I vantaggi? Minori costi e tempi ridotti e certi rispetto alla giustizia ordinaria (non si andrà oltre i 90 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'investitore). «Nel caso di Abf - fa notare D'Agostino - le spese per fare ricorso sono di appena 20 euro. La nostra idea è alzare leggermente l'asticella, con una tariffa comunque molto bassa». Le decisioni prese in via stragiudiziale non sono vincolanti e possono essere sempre impugnate dalla parti presso il tribunale civile. «Trattandosi di un organismo tecnico

indipendente, però - puntualizza il vice direttore generale di Consob - è plausibile che il tribunale, qualora dovesse essere chiamato in causa, ne tenga doverosamente conto. Tant'è che nel caso di Abf, il 96% delle decisioni sono rese esecutive. E questo vuol dire che il filtro con la giustizia civile funziona. Tra l'altro - conclude - ci sono diverse direttive comunitarie che spingono i Paesi membri a istituire meccanismi di risoluzione stragiudiziale per alleggerire i tribunali civili e per alimentare il senso di fiducia nel sistema».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

## LA DOMANDA SI PUÒ PRESENTARE ONLINE

### CAMERA DI CONCILIAZIONE E ARBITRATO DELLA CONSOB

#### COME FUNZIONA

La Camera è un organo tecnico e strumentale della Consob che offre un servizio di soluzione extragiudiziale delle controversie in materia finanziaria tra intermediari e risparmiatori istituito dalla legge per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari (L. n. 262/2005) che, in risposta agli eclatanti crac dei primi anni 2000, ha predisposto ulteriori tutele per i risparmiatori.

#### LE PROCEDURE

Le procedure amministrative dalla Camera sono la conciliazione, l'arbitrato ordinario e l'arbitrato semplificato. Si può presentare domanda di conciliazione online, compilando il relativo modulo sul sito [www.camera\\_consob.it](http://www.camera_consob.it). L'intermediario è libero di decidere se aderire o meno. Se la conciliazione non funziona ci si può rivolgere al Tribunale o, se c'è l'accordo di entrambe le parti, ricorrere all'arbitrato.

#### QUANDO CI SI PUÒ RIVOLGERE ALLA CAMERA

Possono essere portate di fronte alla Camera le controversie che riguardano la violazione, da parte degli intermediari, delle regole di informazione, correttezza e trasparenza nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio (fondi). Nei servizi di investimento rientrano l'esecuzione di ordini della clientela; la gestione di patrimoni; il collocamento; la consulenza in materia di investimenti.

#### REQUISITI

Per l'ammissibilità dell'istanza di conciliazione è necessario che non siano state avviate altre procedure di conciliazione e che sia stato già presentato reclamo all'intermediario, cui quest'ultimo ha risposto, o sia scaduto il termine per la risposta.

#### COSTO

Per rivolgersi alla Camera si paga una fee di ingresso da 30 euro (la paga anche l'intermediario che aderisce). Se si instaura il tentativo di conciliazione si pagano anche le spese per il conciliatore, divise a metà tra le parti, da 43 euro per controversie fino a 1.000 euro, fino a 4.600 euro per controversie fino a 5 milioni. Per l'arbitrato, il compenso per l'arbitro va da 600 a 20.400 euro; per il collegio camerale da 1.500 a 51.000 euro.

## ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E DI INFORMAZIONE

### ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

#### COME FUNZIONA

Le associazioni dei consumatori e degli utenti sono organizzazioni non profit che hanno per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori o degli utenti. Quelle iscritte sull'elenco del ministero dello Sviluppo economico sono Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbe, Altroconsumo, Assoconsum, Assoutenti, Ctcu, Cittadinanza attiva, Codacons, Confconsumatori, Federconsumatori, La casa del consumatore, Lega consumatori, Movimento difesa del cittadino, Unione nazionale consumatori, Associazione utenti servizi radiotelevisivi.

#### SERVIZI OFFERTI

Le associazioni svolgono un'attività di informazione e formazione nei confronti di consumatori e utenti per aiutarli a evitare vessazioni, pratiche scorrette e truffe; spesso offrono consulenza legale; promuovono i tentativi di conciliazione tra consumatori e aziende; concertano condizioni di difesa individuale e collettiva dei consumatori.

#### ACCESSO ALLA GIUSTIZIA

Le associazioni inserite nell'elenco del Miseso sono legittimate ad agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti in tema, tra l'altro, di adeguata informazione e corretta pubblicità; esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà; educazione al consumo; correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali; erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

#### AZIONE COLLETTIVA (CLASS ACTION)

Le associazioni dei consumatori possono promuovere presso il tribunale ordinario le class action per la protezione di interessi individuali omogenei dei consumatori. I consumatori e utenti che intendono avvalersi della tutela aderiscono alla class action, anche tramite posta elettronica certificata e fax.

#### COSTO

I costi per l'iscrizione alle associazioni variano da 1 euro, passando da 15/20 euro fino a cifre più sostanziose intorno al centinaio di euro per soci sostenitori. Le associazioni possono essere destinatarie dell'8 per mille.