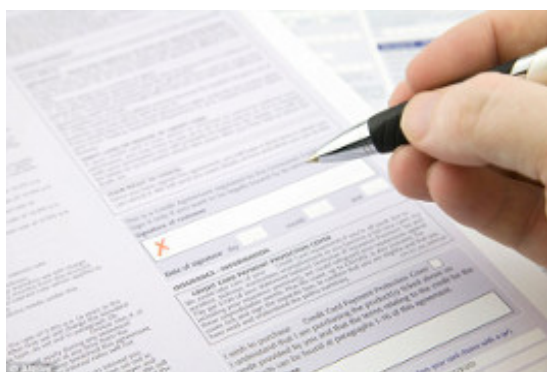




UNC
CONSUMATORI.IT

Contratti con la banca: i nostri diritti

25 Novembre 2015



Nell'ambito del progetto UNC "Informati per decidere" realizzato in collaborazione con la Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio e svolto in partenariato con Lega Consumatori, vogliamo oggi concentrare la nostra attenzione sui diritti che abbiamo quando stipuliamo un contratto con la banca per usufruire di un suo prodotto o servizi. Vediamoli insieme.

PRIMA DI FIRMARE UN CONTRATTO

Abbiamo il diritto di chiedere i fogli informativi nei quali sono indicati anche l'ISC (Indicatore Sintetico di Costo) o il TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale) quando previsti, le guide pratiche, la copia del contratto per studiarlo con cura e i documenti di sintesi.

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

La banca deve fornirci comunicazioni sull'andamento del rapporto almeno una volta all'anno, mediante un rendiconto (denominato estratto conto per i rapporti di conto corrente) e il documento di sintesi.

La banca, in alcuni casi, può modificare unilateralmente le condizioni contrattuali relative alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari. Deve tuttavia avvisarci almeno 2 mesi prima delle eventuali modifiche. Se non siamo d'accordo, è nostro diritto recedere entro il medesimo termine, senza spese, ed ottenere in sede di liquidazione del rapporto l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate. Possiamo farlo andando allo sportello o inviando una comunicazione scritta alla banca; se invece non esercitiamo il diritto di recesso dal contratto, le modifiche si intenderanno approvate.

In alcuni contratti di finanziamento possiamo trasferire il contratto ("portabilità") presso un altro intermediario senza sostenere alcun costo.

Possiamo richiedere alla banca di modificare le proprie condizioni (ad esempio passare da un mutuo a tasso variabile a fisso o viceversa, allungare la scadenza per ridurre l'importo

delle rate, ecc...).

Possiamo estinguere in anticipo il rapporto contrattuale, in alcuni casi, senza penalità.

E SE ABBIAMO PROBLEMI?

Se dovessimo avere problemi con la banca, possiamo, innanzi tutto, rivolgerci direttamente all'ufficio reclami della banca stessa.

Il reclamo può essere scritto in forma libera, indicando precisamente alcuni contenuti, o avvalendosi di moduli standard appositamente predisposti, disponibili anche on-line.

L'ufficio reclami entro 60 giorni, o 90 giorni in caso di prodotti finanziari, dovrà valutare il reclamo e comunicare se è stato accolto o meno.

Se ci siamo rivolti all'ufficio reclami della nostra banca e la risposta è stata negativa possiamo chiedere aiuto all'ABF (Arbitro Bancario Finanziario), che ha il compito di risolvere i conflitti tra consumatori e banche (previo versamento di un contributo di 20 euro per le spese di procedura).

Autore: Unione Nazionale Consumatori

Data: 18 novembre 2015