



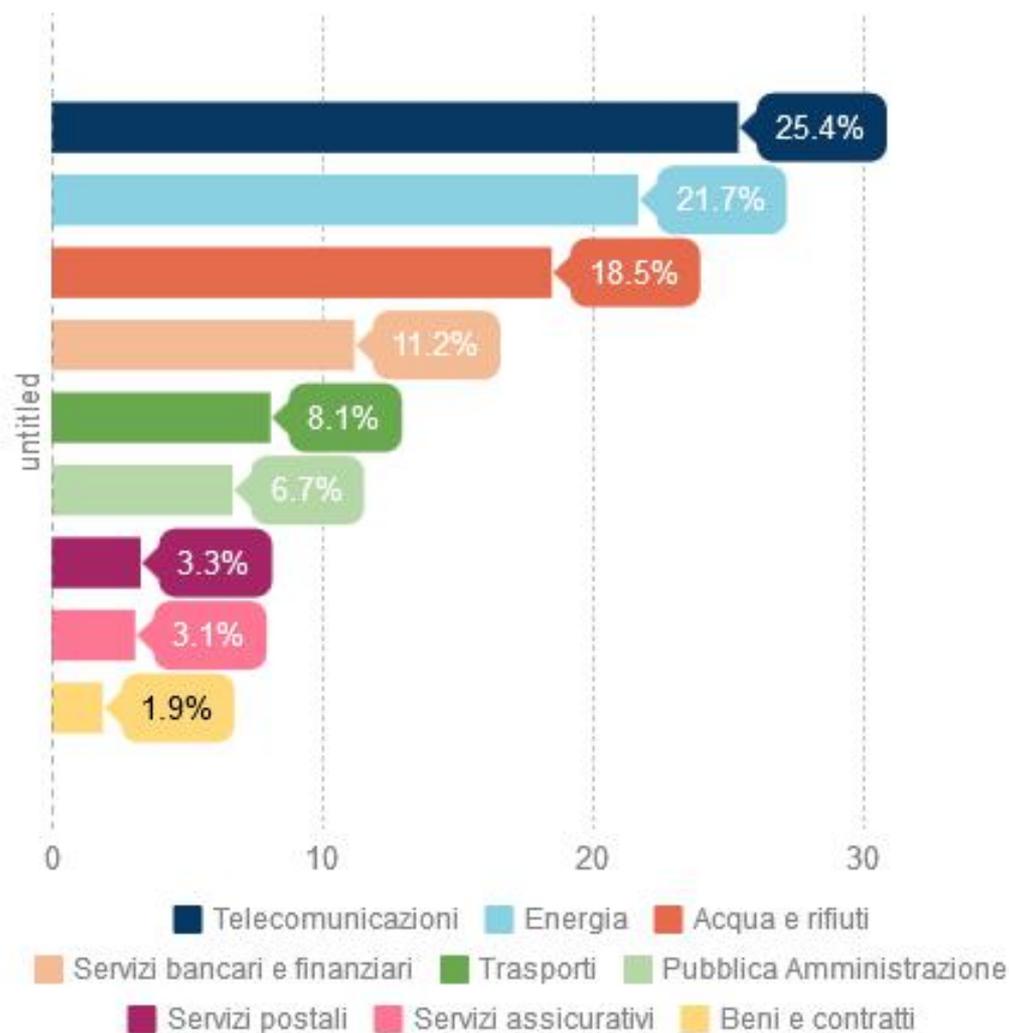
Il punto di vista dei consumatori nei servizi bancari

Roma, 17 novembre 2016

Tina Napoli, Responsabile Politiche dei consumatori

PiT Servizi

Edizione 2016

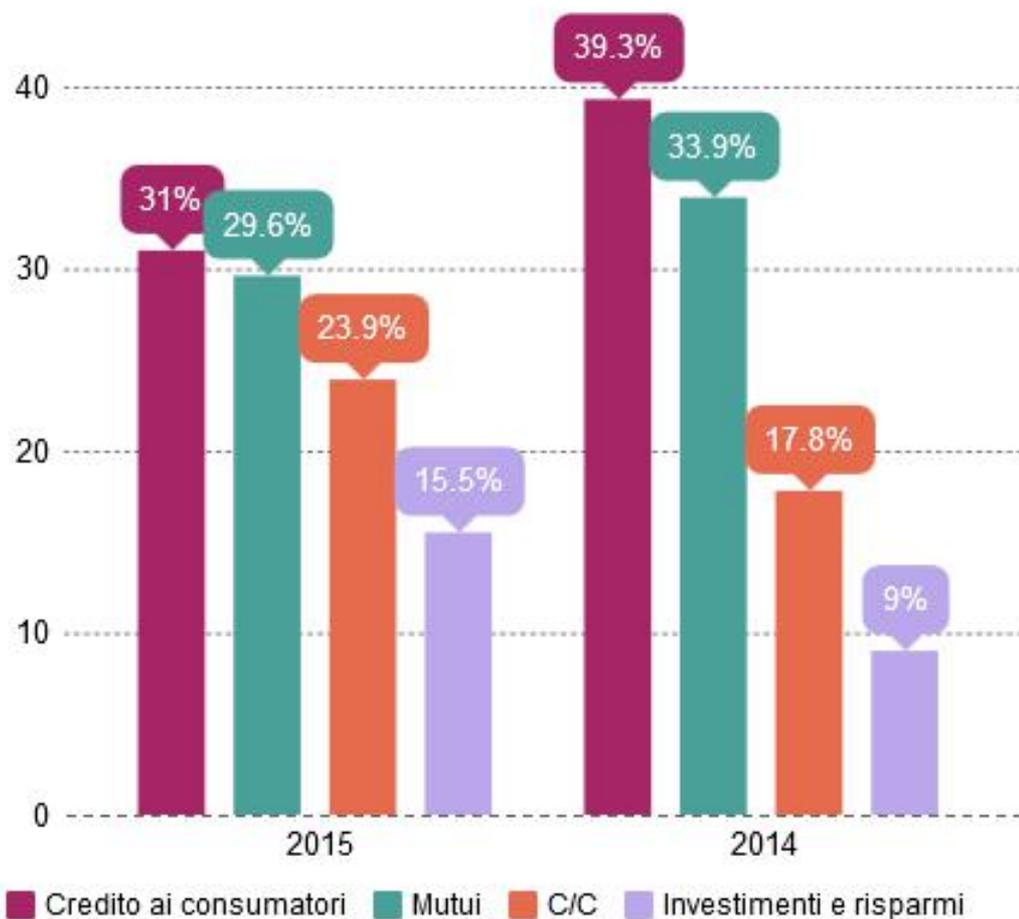


Da 16 anni offre informazione, consulenza e tutela ai cittadini, nel campo dei servizi pubblici.

Nel corso del 2015 le segnalazioni dei cittadini sono state circa 9.200

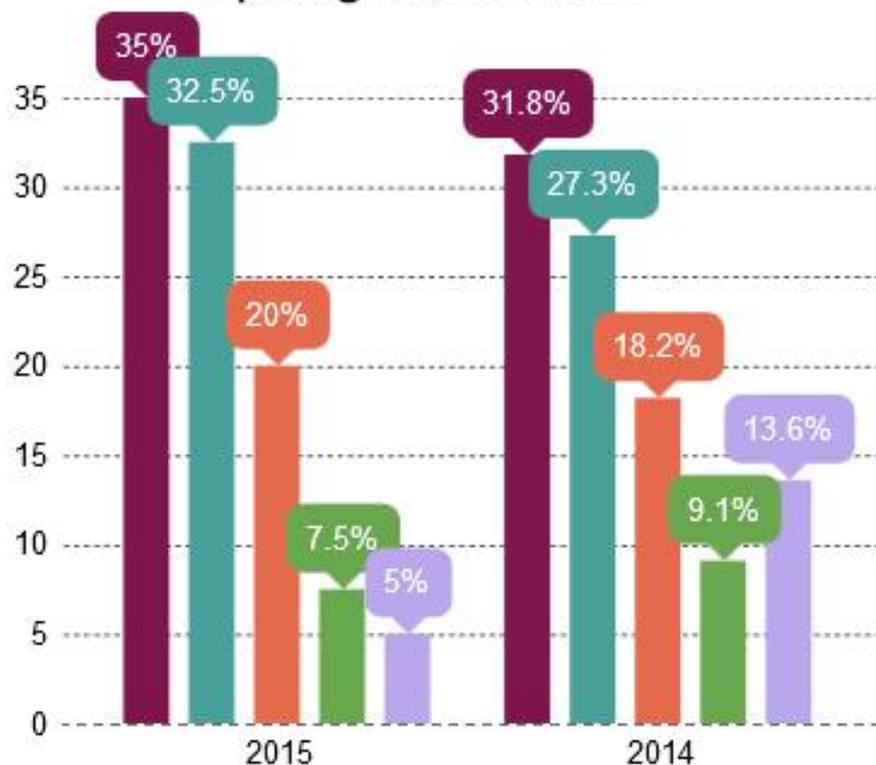


Servizi bancari e finanziari



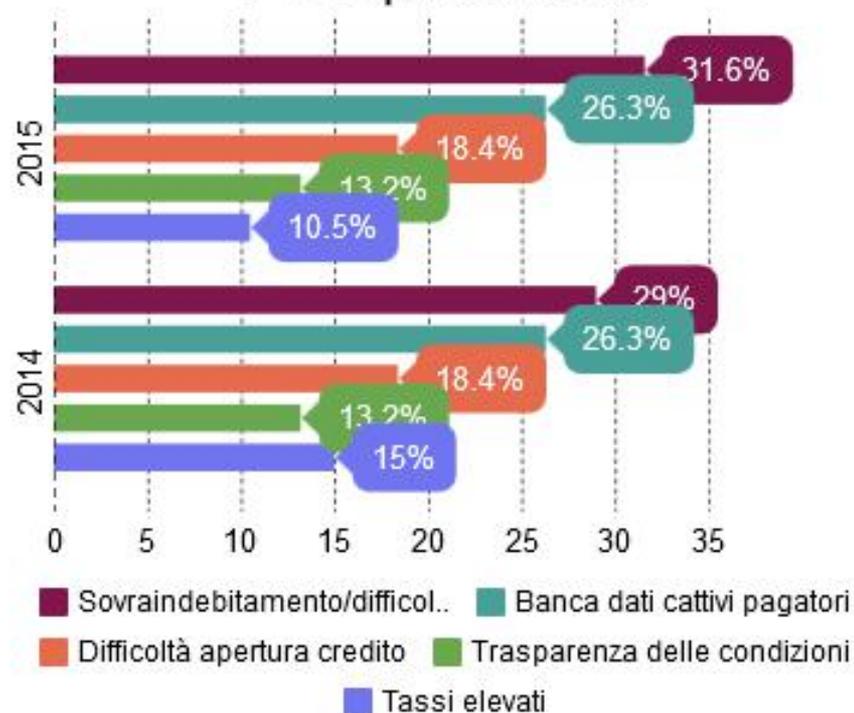
Credito ai consumatori

Tipologia di credito



- Prestito finalizzato
- Prestito personale
- Cessione del quinto
- Carta revolving
- Consolidamento debito

Principali criticità



Il Sig. Giampiero ha un finanziamento di € 18.327,92 ma, dopo aver versato € 15.120,00 in 4 anni, ha smesso di pagare perché si è ammalato ed ha subito un intervento. La finanziaria gli sollecita il pagamento del debito residuo di € 3.000,00 per l'estinzione del prestito, l'utente ci chiede che cosa può fare.

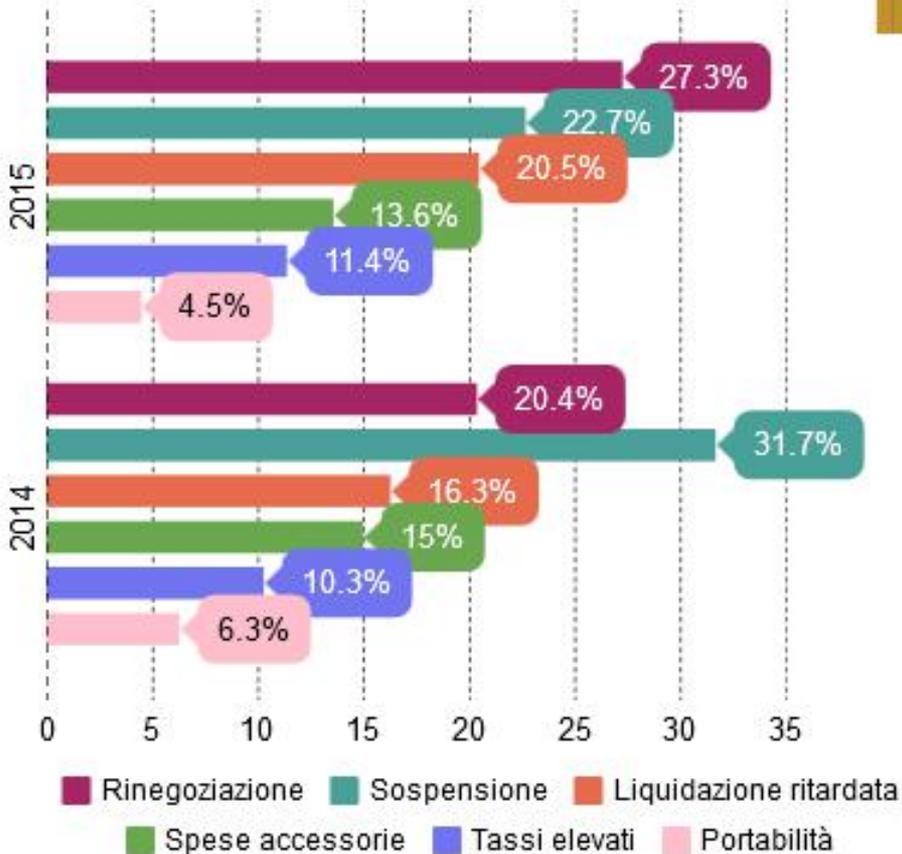
Mutui



Il Sig. Enrico, artigiano ha difficoltà economiche ed è invalido civile. Non ha pagato 6 rate del mutuo ed ha presentato in un primo momento, la richiesta di rinegoziazione della rata e, dopo a voce, la sospensione del mutuo, che è stata negata.

La Sig.ra Marcella, a causa di sopravvenute difficoltà di natura personale, non riesce a pagare le rate di un mutuo a tasso fisso con capitale residuo €. 50.000,00 in 14 anni. Si rivolge alla banca per rinegoziare il tasso da fisso a variabile, e la durata del Piano, ma senza esito.

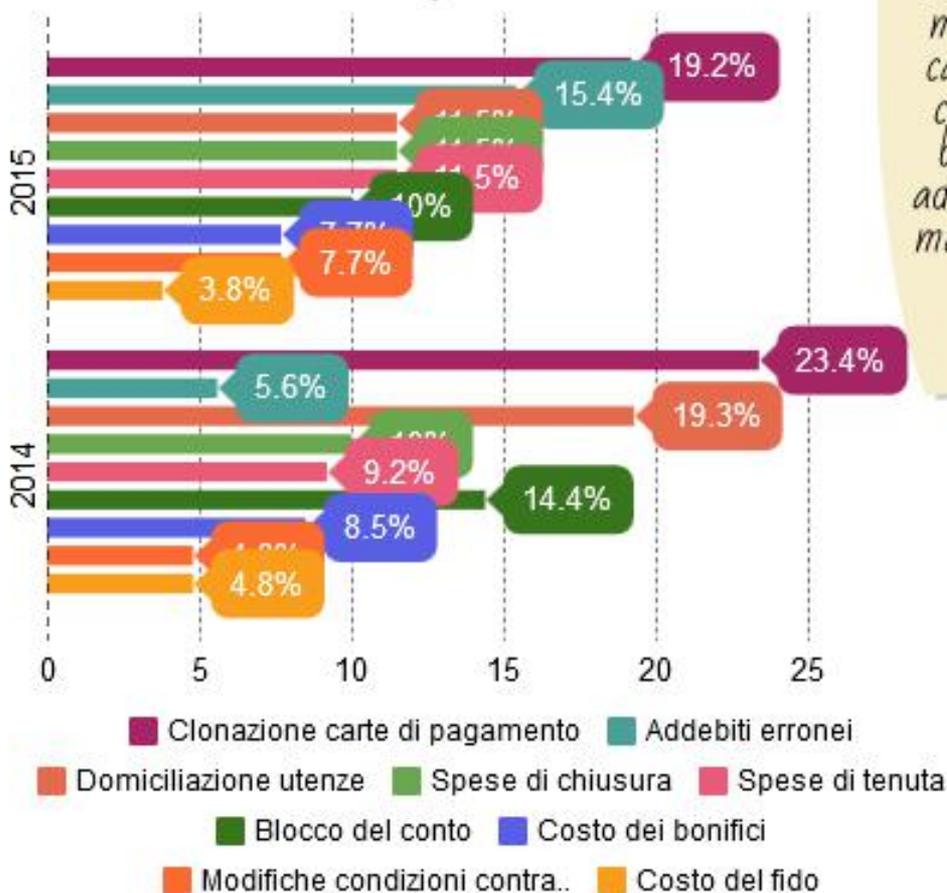
Principali criticità



Conto corrente



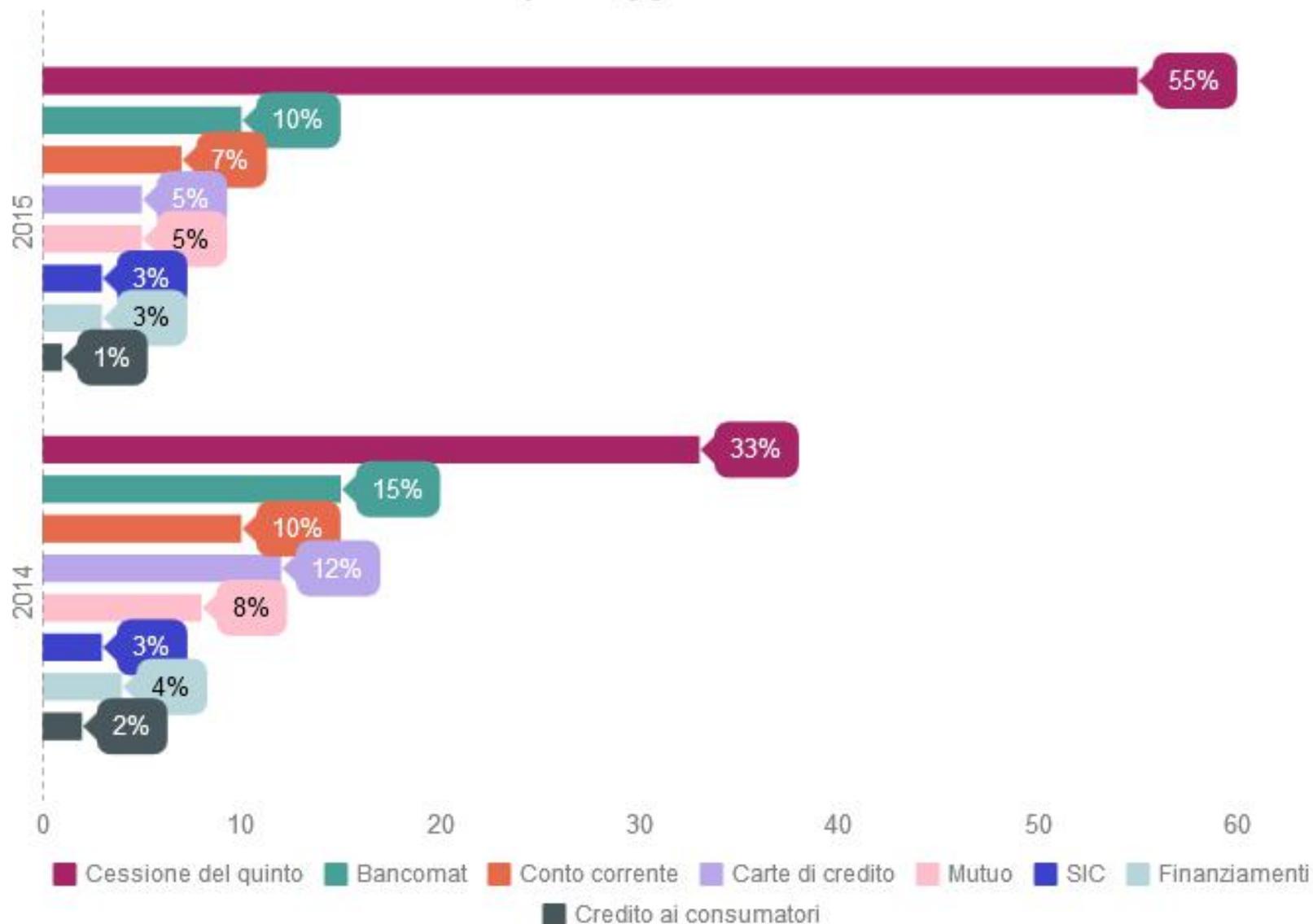
Principali criticità



La Sig.ra Ornella si accorge che la carta di pagamento del padre è stata clonata e risultano molti addebiti per l'importo complessivo di € 1.400,00 mai fatti. Dopo aver bloccato la carta e presentato una denuncia ai carabinieri, chiede il rimborso alla banca che risponde negativamente, adducendo quale motivo del furto, la mancata diligenza nella custodia del PIN della carta.

Il Sig. Giampiero attiva un servizio di c/c on line sul quale vengono accreditate somme mediante bonifico per importi considerevoli. Tuttavia, nei giorni successivi all'attivazione non riesce ad accedere al conto e si rivolge al Servizio clienti, ma senza esito.

Ricorsi dei consumatori per oggetto della controversia - Dati ABF



I cittadini chiedono



Educazione finanziaria

*Supporto su sovra
indebitamento*

Fondo di solidarietà

Rivedere cessione del quinto

Lotta al contante

Big data e banche

*Separazione tra banche
commerciali e banche d'affari*

Trasparenza semplice

