



# **Il punto di vista dei consumatori nei servizi bancari**

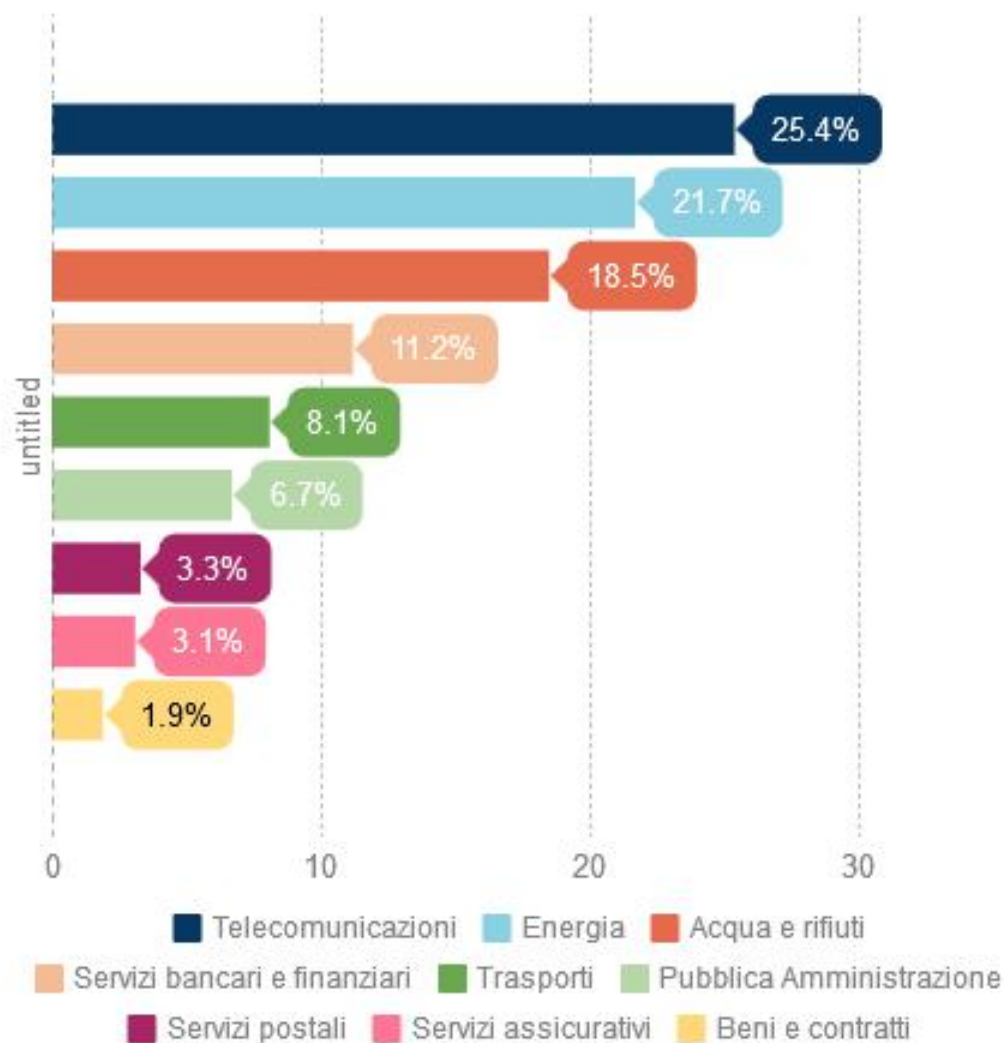
*Roma, 17 novembre 2016*

---

**Tina Napoli, Responsabile Politiche dei consumatori**

# PiT Servizi

## Edizione 2016

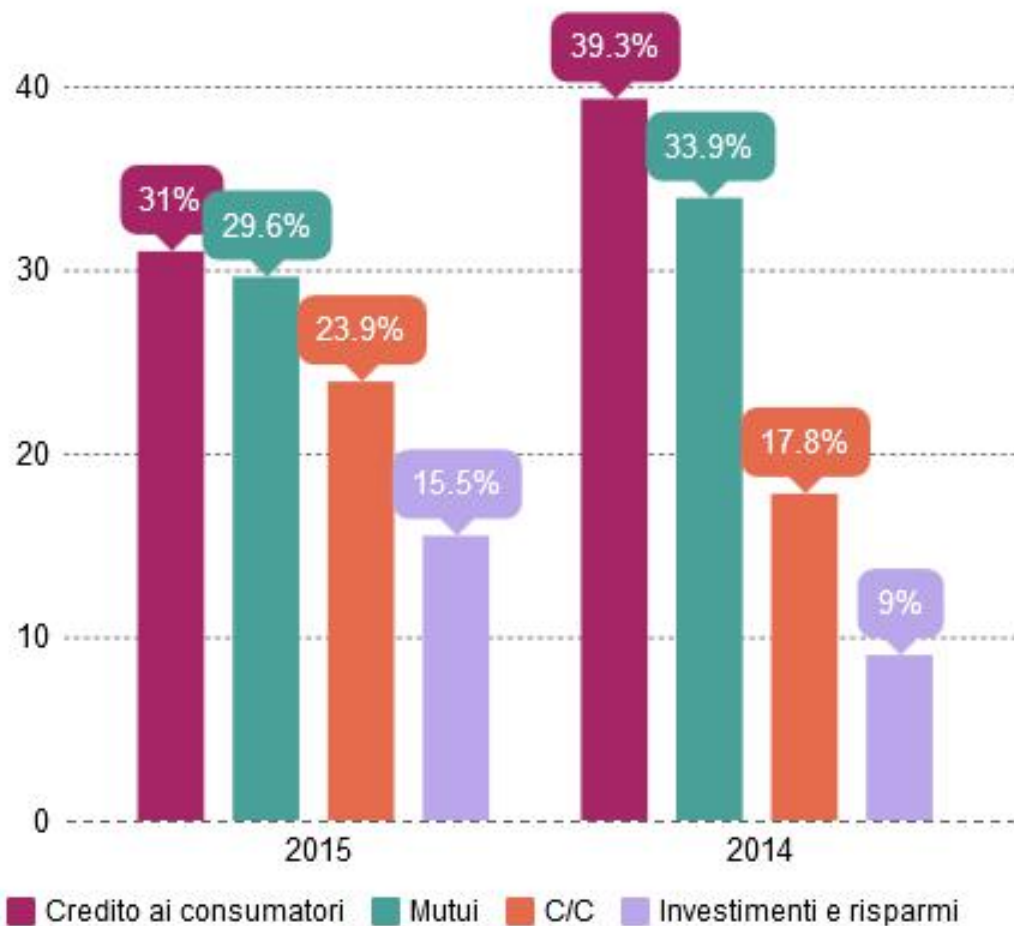


Da 16 anni offre informazione, consulenza e tutela ai cittadini, nel campo dei servizi pubblici.

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

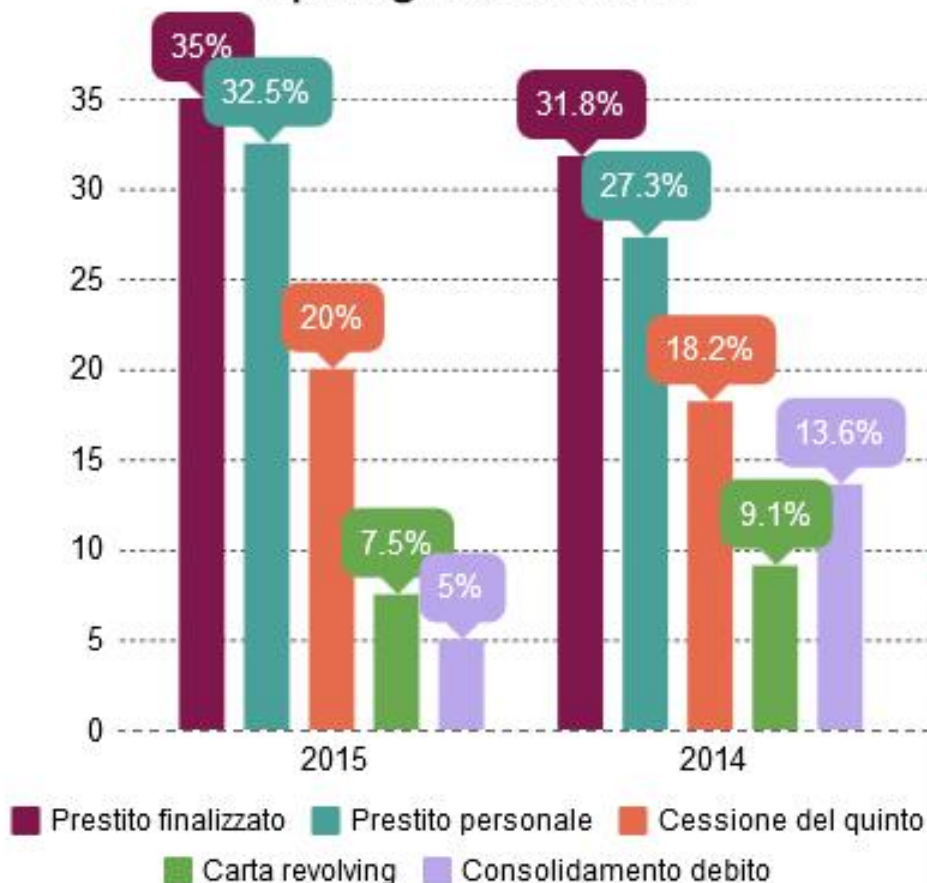


# Servizi bancari e finanziari

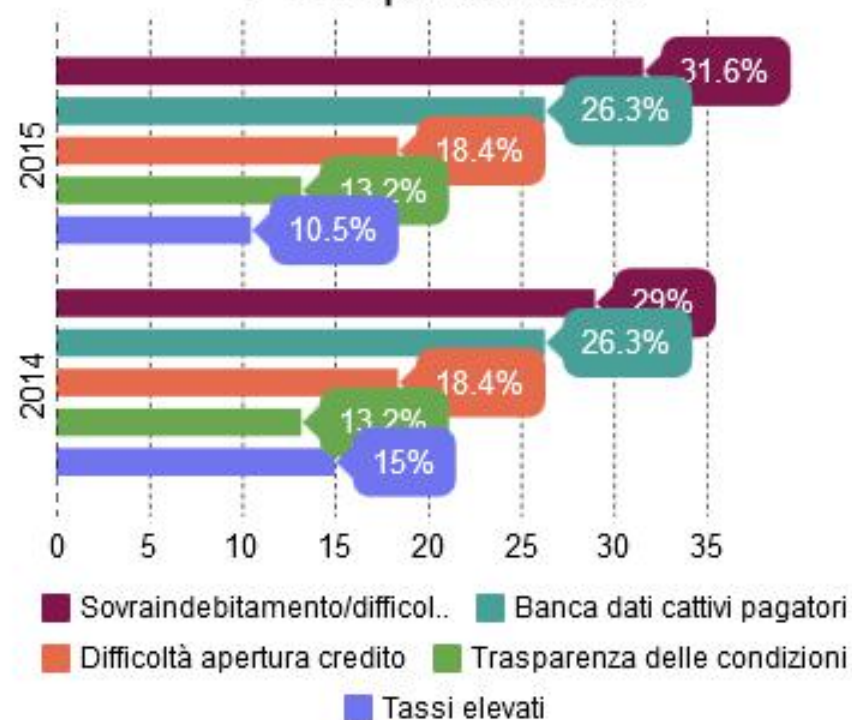


# Credito ai consumatori

## Tipologia di credito



## 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.*

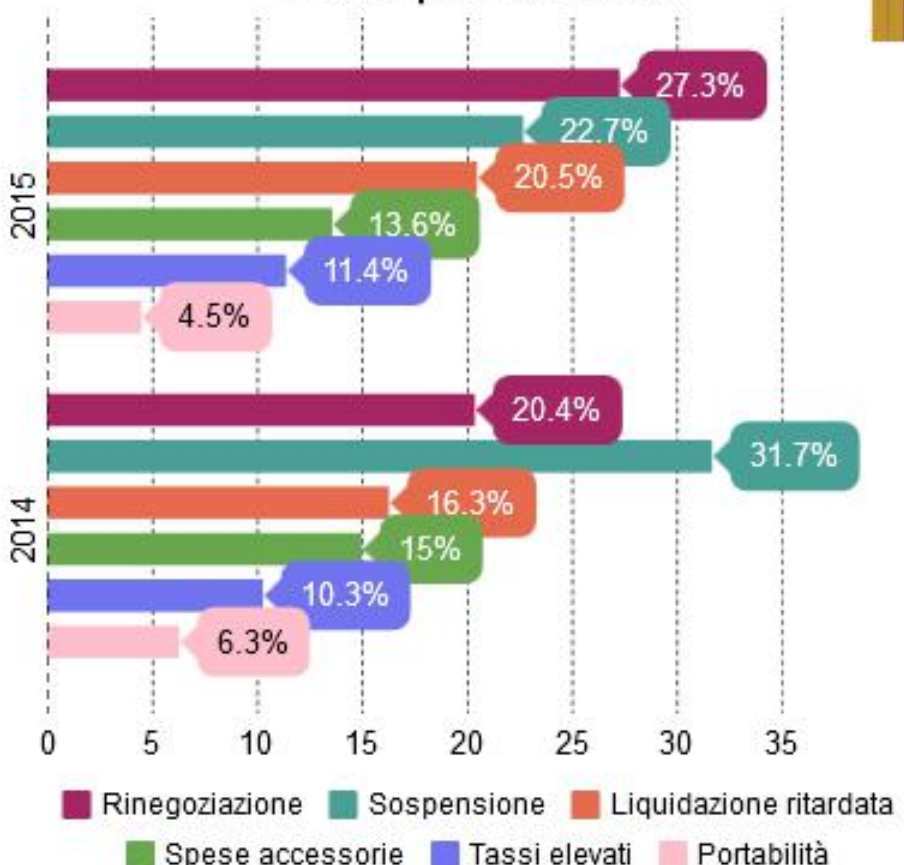
# Mutui



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.

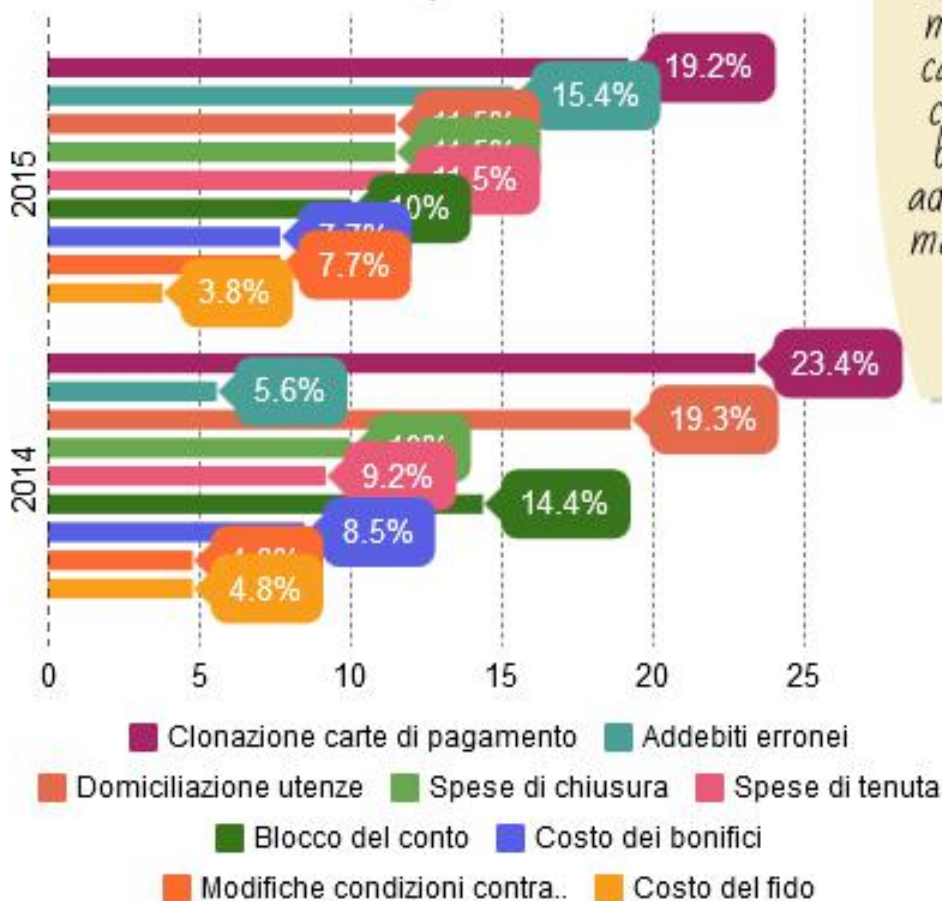
## Principali criticità



# Conto corrente



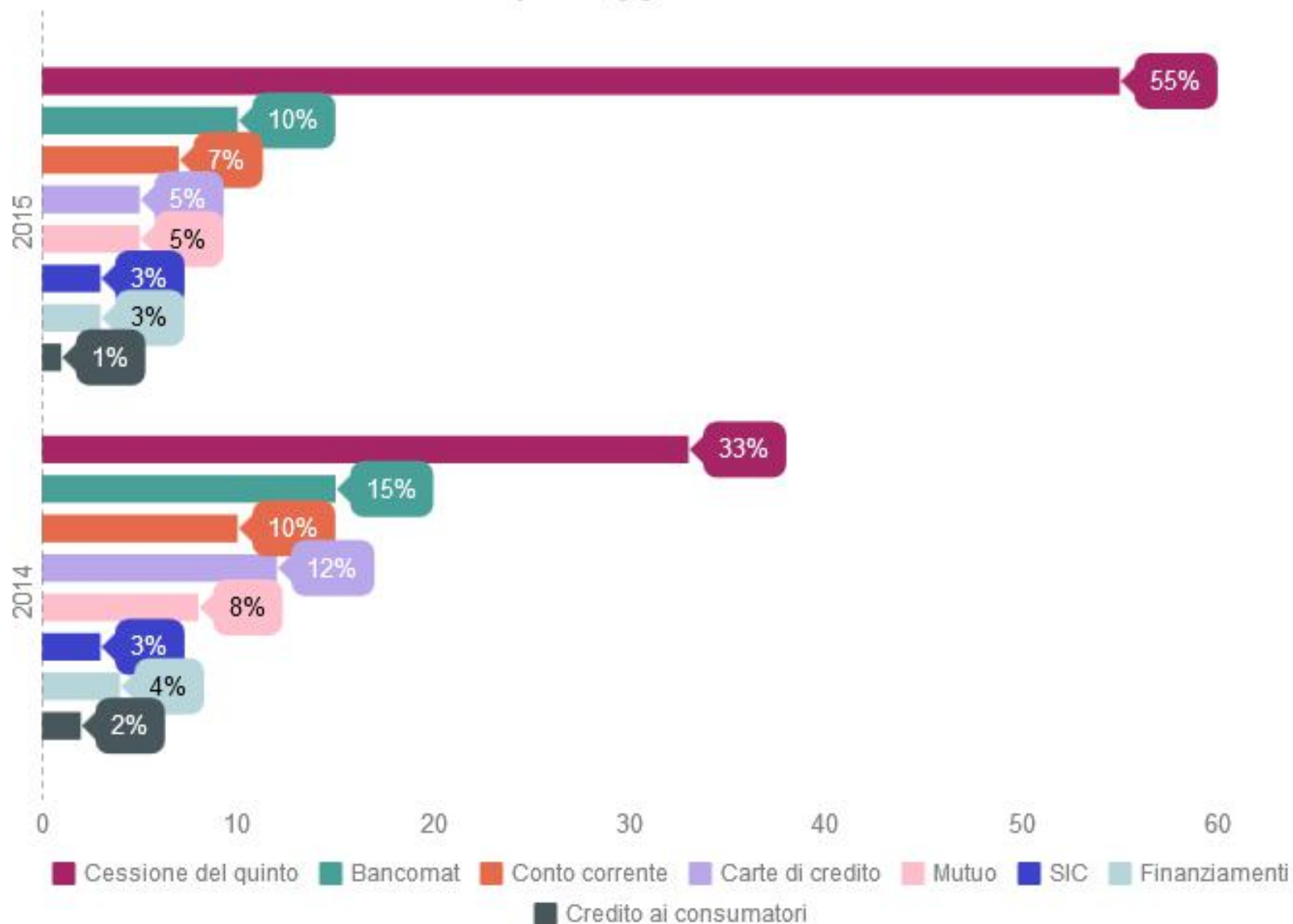
## Principali criticità



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*

