

SPORTELLO FINANZIARIO



Federconsumatori
Veneto

Informazioni utili per la tua tutela



FEDERCONSUMATORI

Federconsumatori è l'associazione senza scopo di lucro che ha come **obiettivo primario l'informazione e la tutela dei consumatori** nei confronti della Pubblica Amministrazione, degli Enti che erogano servizi pubblici e delle Società di servizi o vendita di beni.

Costituita nel 1988 con il sostegno della CGIL, Federconsumatori è componente del Consiglio Nazionale Consumatori Utenti ed è iscritta al registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori della Regione del Veneto (CRCU).

Federconsumatori è presente con una rete capillare in tutto il territorio regionale, con **Sportelli provinciali e territoriali** a disposizione del cittadino.

Tutti possono rivolgersi agli Sportelli di **Federconsumatori** per informazioni sui diritti del consumatore, sulle leggi vigenti e sulle azioni da intraprendere per risolvere eventuali problematiche e controversie legate all'acquisto e alla fruizione di beni e servizi.

SPORTELLO FINANZIARIO

Federconsumatori è al tuo fianco per assisterti e tutelarti nei rapporti con le Banche e le Società Finanziarie.

Vuoi chiedere un mutuo o un finanziamento o desideri maggiori informazioni su contratti già in essere? Fatichi a rimborsare le rate o ti appresti a fare un investimento?

In tutti gli sportelli *Federconsumatori* è attivo un servizio che garantisce **informazioni e tutela in ambito finanziario**.

In particolare puoi rivolgerti agli sportelli di *Federconsumatori* per:

- **ricevere informazioni** sulle corrette procedure da seguire
- **individuare eventuali abusi**, truffe, raggiri e pratiche commerciali scorrette
- **accedere a una consulenza legale**
- **farti affiancare** nello svolgimento di alcune pratiche

Non fare tutto da solo, contattaci!

Se vuoi acquistare, ristrutturare o costruire una casa puoi accendere un

MUTUO

Cos'è

Il mutuo è il **contratto** con cui la banca concede in **prestito una somma di denaro** che va restituita con gli interessi con scadenze e modalità prestabilite. Generalmente il mutuo viene richiesto per **acquistare, costruire o ristrutturare** gli immobili. In questo caso è garantito da un'**ipoteca** sugli stessi, che la banca deve cancellare senza costi quando il mutuo viene estinto.

Come funziona

Il mutuo va restituito secondo un **piano rateale**. L'importo delle rate comprende la **quota capitale** e la **quota d'interesse**.

Al mutuo si possono applicare tre diverse **tipologie di tasso d'interesse**:

- **Fisso**, quando la rata rimane costante per tutta la sua durata
- **Variabile**, quando la rata varia secondo l'andamento del tasso di interesse
- **Misto**, quando è possibile modificare il tipo di tasso

I **parametri di riferimento** per il calcolo del tasso d'interesse sono l'**Eurirs** per il tasso fisso e l'**Euribor** per quello variabile.

Il **tasso d'interesse finale** applicato dalla banca è calcolato aggiungendo ai parametri di riferimento lo **SPREAD**, che rappresenta il suo guadagno.

Il **costo totale del mutuo** è determinato dal **TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale)**, espresso come percentuale annua sulla somma concessa. Il TAEG **comprende gli interessi applicati e gli oneri**, come le spese di istruttoria e di incasso rate, oltre ad eventuali polizze assicurative.

Quando accendi un mutuo il TAEG ti è utile per capire quanto ti costerà il mutuo e se potrai sostenerlo.

La **somma complessiva da restituire** comprende, dunque, il capitale prestato, gli interessi e le spese.

Le regole

Prima di accendere un mutuo è importante:

- verificare la possibilità di accedere a finanziamenti agevolati, previsti da norme nazionali e regionali
- rivolgersi a più banche per ricevere da ognuna almeno un'offerta a tasso fisso e una a tasso variabile
- valutare attentamente l'importo della rata, mensile o semestrale, che ci si può permettere
- verificare sempre, oltre al tasso, le spese accessorie
- farsi consegnare in anticipo copia del contratto per leggerlo con attenzione
- non prendere decisioni affrettate e chiedere spiegazioni in caso di condizioni o clausole incomprensibili

I tuoi diritti

Anche se la banca non è obbligata ad accogliere la richiesta, **il consumatore può chiedere:**

- la **rinegoziazione del mutuo**, per modificare con la propria banca le condizioni contrattuali, come la somma prestata, la durata e il tasso di interesse
- la **surroga**, per trasferire l'importo residuo del mutuo a un altro istituto con cui rivedere le condizioni

Emergenza covid

Per i **mutui accesi prima del 31/01/2020**, in caso di difficoltà conseguenti all'emergenza covid, **entro il 31/12/2021 è possibile chiedere una sospensione momentanea**, consulta [*Moratoria per Famiglie*](#) (p.12).

Vuoi accendere un mutuo, rinegoziare le condizioni o sei in difficoltà con le rate? In caso di dubbi, per la tutela dei tuoi diritti, rivolgiti agli sportelli Federconsumatori!

Se vuoi fare un acquisto o ti serve liquidità puoi chiedere un

FINANZIAMENTO

Cos'è

Il credito al consumo, che comprende **finanziamenti e prestiti**, è la modalità con cui una banca o una società finanziaria concedono in **prestito una determinata somma di denaro a una persona fisica in qualità di consumatore**, per l'acquisto di beni o servizi oppure necessità di liquidità.

Come funziona

Il prestito ha **durata prestabilita** e va restituito secondo un **piano di rimborso rateale**, calcolato in base alla somma concessa e al costo totale del finanziamento, che si compone di interessi, commissioni e altre spese.

I **principali tipi di finanziamento** sono:

- il **finanziamento finalizzato**, quando serve ad acquistare un bene specifico, come ad esempio un'automobile o una TV, e il finanziatore paga direttamente il fornitore negoziante
- il **finanziamento non finalizzato**, quando lo scopo del prestito non viene verificato e, in generale, serve per avere liquidità

Finanziamento non finalizzato

Le **principali formule del finanziamento non finalizzato** si differenziano soprattutto in base alla gestione del piano di rimborso rateale:

- le rate del **prestito personale** vengono addebitate in conto corrente
- le rate del **prestito personale concessionario del quinto**, che è sempre a tasso fisso, vengono trattenute direttamente in busta paga o sulla pensione, e non possono mai superare un quinto del loro importo

Le segnalazioni

Se il consumatore non paga puntualmente le rate del prestito, la banca o la finanziaria possono chiedere:

- la **Decadenza dal Beneficio del Termine (DBT)**, in caso di gravi inadempienze; questo comporta l'estinzione del debito residuo in un'unica soluzione o il rischio di pignoramento
- l'iscrizione nelle **Liste dei Cattivi Pagatori**, in caso di rate non pagate per almeno 2 mesi o per almeno 2 rate pagate in ritardo; queste liste servono a verificare l'affidabilità, il rischio di sovraindebitamento e le eventuali morosità del consumatore

Le segnalazioni, se regolarizzate, vengono cancellate dopo 1 anno, per ritardi fino a due rate, o dopo 2 anni, per ritardi superiori. Le informazioni su quelle non regolarizzate vengono conservate fino a 3 anni.

Le segnalazioni possono avere conseguenze anche sulle tue future richieste di finanziamento, verifica sempre alla Centrale Rischi di Intermediazione Finanziaria (CRIF) se ne hai di pendenti.

Emergenza covid

Per i **finanziamenti concessi prima del 31/01/2020**, in caso di difficoltà conseguenti all'emergenza covid, **entro il 31/12/2021 è possibile chiedere una sospensione momentanea**, consulta [Moratoria per Famiglie](#) (p.12).

Vuoi chiedere un finanziamento, non sai che opzione scegliere, o devi verificare se hai segnalazioni pendenti? Per la tutela dei tuoi diritti e per ricevere assistenza, rivolgiti agli sportelli Federconsumatori!



Se vuoi far fruttare nel tempo i tuoi risparmi puoi fare un

INVESTIMENTO

Cos'è

Fare un investimento significa **impiegare un capitale** con lo scopo di **accrescere il proprio patrimonio**. Poiché esistono **diverse tipologie di prodotti finanziari** e non esiste un investimento “giusto” per tutti, ognuno deve considerare attentamente le proprie possibilità, necessità e aspettative personali e familiari.

Come funziona

Gli **investimenti finanziari** sono regolati tramite un contratto con un intermediario, generalmente la banca.

Prima di fare un investimento, la banca deve sempre far compilare il **Questionario di Valutazione del Profilo di Rischio (MIFID)**, che serve a capire quali sono i prodotti finanziari più adatti all'aspirante investitore.

Il questionario MIFID impone all'intermediario di agire in modo onesto, equo e professionale e di fornire informazioni chiare, corrette e non fuorvianti.

Se decidi di fare un investimento, lasciati consigliare da persone competenti per scegliere il prodotto finanziario più adatto alle tue esigenze. In ogni caso, controlla costantemente i tuoi investimenti nel tempo, perché i tuoi risparmi meritano attenzione.

Le regole

Prima di fare un investimento è importante:

- decidere attentamente quanti soldi si vogliono investire e per quanto tempo
- valutare bene il rischio in base alla propria propensione e situazione economica
- scegliere di diversificare sempre gli investimenti
- diffidare da proposte improbabili
- chiedere spiegazioni in caso di condizioni o clausole incomprensibili
- non prendere decisioni affrettate e non firmare un contratto se non si è capito tutto

Investimenti azionari

In particolare, quando si fa un **investimento azionario** è indispensabile:

- ragionare a lungo termine, perché è meglio non avere bisogno dei soldi investiti a breve
- investire una somma ragionevole e in aziende conosciute, per calcolare il rischio
- accettare gli alti e bassi del mercato, perché il panico e l'euforia non vanno d'accordo con questo tipo di investimento

Vuoi informarti sugli investimenti che ti vengono proposti? Se hai dubbi, rivolgiti agli sportelli Federconsumatori!



Se sei in difficoltà con le rate di finanziamenti o debiti, puoi evitare il

SOVRAINDEBITAMENTO

Cos'è

Il sovraindebitamento è la difficile condizione in cui possono trovarsi consumatori e piccoli imprenditori che, a causa di uno **squilibrio tra disponibilità e impegni economici**, faticano a rimborsare finanziamenti o debiti.

Verifica con qualcuno di competente se puoi accedere a queste procedure, e se ci sono le condizioni, in alcuni mesi potrai ottenere un piano che riporti il tuo debito a quanto sei in grado di pagare e ritrovare un po' di serenità.

Come funziona

Il concetto è stato introdotto nel sistema giuridico italiano dalla **Legge n.3/2012, che tutela i soggetti non fallibili** che, in presenza di determinati requisiti, possono accedere a **procedure tutelate** per trovare un accordo per la **cancellazione dei debiti** che non si riescono a pagare.

Possono **attivare le procedure** i privati cittadini, i professionisti e gli imprenditori non fallibili.

Ad affiancarli, per valutare e trovare insieme la giusta soluzione, l'**Organismo per la Composizione della Crisi (OCC)** nomina il **Gestore della Crisi**.

Le procedure

Esistono tre **procedure, attivabili unicamente su iniziativa del debitore:**

- il **Piano del Consumatore**. Quando il debito non è legato ad attività professionale o imprenditoriale, il debitore propone un piano per ripagare i creditori a rate. Il piano deve essere approvato da un giudice, ma non richiede il consenso dei creditori
- l'**Accordo di ristrutturazione dei debiti**. In questo caso il debitore propone un piano che deve essere accettato dai creditori che detengono il 60% dei debiti
- la **Liquidazione del Patrimonio**. Quando il debitore, privato o soggetto non fallibile, mette a disposizione il proprio patrimonio per ripagare i debiti

Al termine della procedura avviene l'**esdebitazione**, ovvero la cancellazione dei debiti, prevista su richiesta o automaticamente.

Sei in difficoltà e vuoi un supporto per affrontare la tua situazione di sovraindebitamento? Non abbatterti, non sei solo, rivolgiti agli sportelli Federconsumatori!



Se sei in difficoltà con le rate di mutui o prestiti personali a causa del covid puoi avere accesso alla

MORATORIA PER FAMIGLIE

Cos'è

Le **Associazioni dei Consumatori** hanno siglato un **nuovo accordo con l'Associazione Bancaria Italiana (ABI)** per **tutelare le persone fisiche** - famiglie, lavoratori autonomi e liberi professionisti - in difficoltà con il pagamento delle rate di mutui o prestiti a causa dell'emergenza. L'accordo, salvo ulteriori proroghe, è **valido fino al 31 dicembre 2021**.

Come funziona

L'accordo prevede la **possibilità di chiedere una sospensione momentanea**, ovvero per un massimo di 12 mesi, dei **pagamenti relativi alla quota capitale** delle rate. Lo quota d'interesse è sempre dovuta, ma non ci sono commissioni aggiuntive.

La **sospensione riguarda:**

- i **finanziamenti a rimborso rateale**
- i **mutui ipotecari** su immobili non di lusso, da ristrutturare o acquistare come seconda casa, o comunque esclusi dal Fondo di solidarietà

La sospensione riguarda i **contratti concessi prima del 31 gennaio 2020**, ma comprende anche le rate scadute e non pagate dopo tale data. Al termine della sospensione il piano di ammortamento viene allungato per un periodo pari alla stessa e riprende regolarmente.

Per richiedere la sospensione devi rivolgerti alla tua banca, accertandoti che adotti l'accordo, ma è importante verificare con qualcuno di competente se hai i requisiti per accedere alla moratoria o se per te ci sono altri strumenti di tutela più adatti.

I requisiti

Possono chiedere la sospensione le persone fisiche in caso di:

- cessazione di qualsiasi contratto di lavoro subordinato
- sospensione dal lavoro o riduzione dell'orario per almeno 30 giorni
- decesso o insorgenza di non autosufficienza
- riduzione di un terzo del fatturato conseguente all'emergenza

Sei in difficoltà con il tuo piano di ammortamento a causa dell'emergenza covid? Per verificare se hai accesso alla moratoria per le famiglie, rivolgiti agli sportelli Federconsumatori!



Hai bisogno di informazioni e assistenza sui diritti del consumatore? Affidati a

FEDERCONSUMATORI

Federconsumatori difende i tuoi diritti di consumatore in materia di:

- Acqua, Energia, Gas e Rifiuti
- Acquisti E-commerce e Fisici
- Alimentazione
- Banche e Assicurazioni
- Multe e Contravvenzioni
- Prezzi e Tariffe
- Pubblica Amministrazione
- Agenzia delle Entrate e Riscossioni
- Salute e Sanità
- Scuola e Università
- Telefonia e TV
- Trasporti e Turismo

La tessera *Federconsumatori*, valida 12 mesi, ti dà diritto a consulenza e assistenza, anche con il supporto di legali e professionisti convenzionati.



Contattaci per fissare un appuntamento in uno dei nostri

SPORTELLI PROVINCIALI

Belluno

Viale Fantuzzi, 19 c/o CGIL
Tel. 0437 940675
Mail. belluno@federconsveneto.it

Padova

Via Longhin, 117 c/o CGIL
Tel. 049 8944271
Mail. padova@federconsveneto.it

Rovigo

Via Calatafimi 1/b c/o CGIL
Tel. 0425 377317
Mail. rovigob@federconsveneto.it

Treviso

Via Dandolo, 6 c/o CGIL
Tel. 0422 321967 - 0422 409239
Mail. trevisob@federconsveneto.it

Venezia Mestre

Via Fusinato, 34/A (1° piano, scala A)
Tel. 041 955891
Mail. venezia@federconsveneto.it

Verona

Via Settembrini, 6 c/o CGIL
Tel. 045 592689 - 045 8674611 - 351 9965759
Mail. info@federconsvr.it

Vicenza

Via Vaccari, 128
Tel. 0444 564844
Mail. vicenza@federconsveneto.it



Sostieni Federconsumatori. Sosteniamo i tuoi diritti!

Iscriviti e rinnova la tua iscrizione a *Federconsumatori*, con il versamento di una piccola quota annuale. Puoi farlo ai nostri sportelli territoriali oppure online sul sito www.federconsveneto.it

Dona il tuo 5x1000 a *Federconsumatori*, indica il Codice Fiscale 97060650583 nella tua Dichiarazione dei Redditi.



Federconsumatori
Veneto

Via Fusinato, 34/a
30171 Venezia
Tel. 041 971508
Email: federconsveneto@federconsveneto.it

WEB: www.federconsveneto.it
FB: [@federconsumatorivenetoAPS](https://www.facebook.com/federconsumatorivenetoAPS)
TW: [@fedcons](https://twitter.com/fedcons)
YT: Federconsumatori Regione Veneto

Progetto "Tutela e sostegno ai cittadini consumatori per contrastare gli effetti dell'epidemia di Covid-19" realizzato nell'ambito del Programma della Regione del Veneto con i fondi del Ministero dello Sviluppo Economico. Riparto 2020