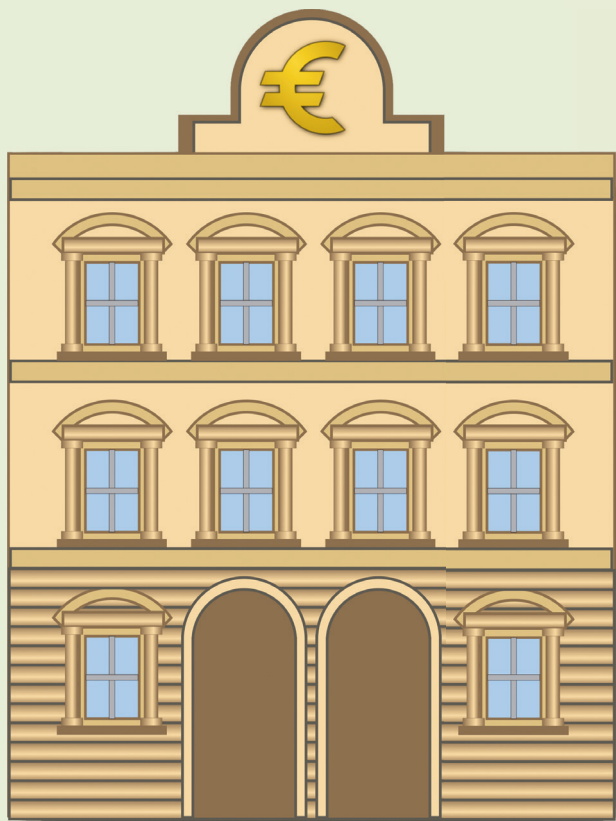


58/98 (TUF) che rappresenta il testo fondamentale delle leggi in materia di mercati finanziari. Le fonti secondarie sono rappresentate dalle delibere del CICR, dai regolamenti della Banca d'Italia e della Consob.

Il Codice del consumo si occupa in particolare del c.d. credito al consumo mentre la legge n° 3/2012 regola la "Composizione della crisi da sovraindebitamento" prevedendo la possibilità per i consumatori in difficoltà di rinegoziare i propri debiti con i creditori sulla base di un piano di ristrutturazione del debito.

RECLAMI

L'istituto di credito ha un termine di 60 giorni per rispondere ai reclami dei clienti, di 30 per i reclami relativi ai servizi di investimento e di 90 nel caso in



cui venga richiesta copia della documentazione.

Nel caso in cui all'esito del reclamo non venga trovata una soluzione alla problematica tra cliente e banca, il primo cliente ha, anche grazie all'ausilio delle associazioni dei consumatori, diverse possibilità di tutela: l'Ombudsman, l'Arbitro bancario finanziario (ABF), la conciliazione Consob, la mediazione obbligatoria, le ADR e la conciliazione paritetica qualora vi sia un'apposita convenzione tra Federconsumatori e l'istituto di credito. Nel caso in cui la problematica non trovi comunque soluzione si deve ricorrere alla giustizia ordinaria.

Casi di reclamo più frequenti:

- ▶ tassi usurari o commissioni illegittime;
- ▶ sovraindebitamento del consumatore;
- ▶ risparmio tradito;
- ▶ illegittime segnalazioni alla centrali rischi;
- ▶ azioni illiquide;

Gli sportelli Federconsumatori restano a disposizione dei cittadini per ogni informazione e per l'aiuto nella gestione delle specifiche problematiche che si presentano caso per caso potendo contare anche su diversi strumenti conciliativi che possono agevolare la definizione anticipata delle vertenze.



www.federconsumatori-fvg.it

federconsumatori.fvg@gmail.com



Federconsumatori FVG



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA



CENTRO SERVIZI
VOLONTARIATO
FRIULI VENEZIA GIULIA

Con la collaborazione della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, Assessorato alla Cultura, Sport e Solidarietà - Servizio Volontariato e Lingue Minoritarie e del Centro Servizi Volontariato del Friuli Venezia Giulia.

LE MINIGUIDE DI



ASSICURAZIONI



L'assicurazione secondo l'art 1882 del Codice Civile è il contratto col quale l'assicuratore, verso il pagamento di un premio, si obbliga a rivalere l'assicurato, entro i limiti convenuti, del danno ad esso prodotto da un sinistro, ovvero a pagare un capitale o una rendita al verificarsi di un evento attinente alla vita umana. Pertanto l'assicurazione ha la funzione di tutelare un interesse dell'assicurato da un rischio che lo minaccia dietro il pagamento di un premio. Il documento che prova dell'esistenza del contratto di assicurazione è la polizza che l'assicuratore è obbligato a rilasciare munita della sua firma al contraente. Tali contratti si dividono in assicurazioni contro i **danni** e assicurazioni sulla **vita**.

Gli elementi che accomunano le due categorie sono:

- ▶ il **pagamento** del premio (costo) della polizza pena la mancanza della sua operatività;
- ▶ la **durata** – non è prevista una durata minima e massima.

Il settore assicurativo è sottoposto a controlli previsti



dalla legge e le imprese di assicurazione per poter operare devono essere dotate di specifica **autorizzazione**. Gli elenchi delle imprese di assicurazione italiane ed estere abilitate a operare in Italia sono disponibili sul sito dell'IVASS.

Per **disdettare** una polizza non è sufficiente smettere di pagare il premio, ma è necessaria invece una formale comunicazione scritta di cui si deve avere prova del ricevimento prima della scadenza prevista. La legge non prevede un termine entro il quale deve essere inviata la disdetta: la mancata disdetta o la disdetta fuori dai termini previsti dal contratto comporta come conseguenza il rinnovo automatico del contratto.

La disdetta di una **polizza pluriennale** è ammessa solo a partire dal quinto anno e con un preavviso di sessanta giorni se il prodotto ha una scadenza contrattuale superiore ai cinque anni e la compagnia ha applicato uno sconto tariffario.

■ RECLAMO PRESSO L'IVASS

Istituita con L. del 12/8/82 n. 576, la vecchia ISVAP, è stata sostituita in tutti i suoi poteri e funzioni dall'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (IVASS), con

il D.L. 95/2012.

L'IVASS ha la funzione di raccogliere i reclami presentati dagli utenti assicurativi (assicurati e/o danneggiati) e dalle associazioni dei consumatori nei confronti delle imprese soggette alla vigilanza dell'Istituto.

L'impresa deve fornire una risposta al reclamo inviato dai soggetti interessati entro 45 giorni dal ricevimento.

Nel caso in cui l'impresa non abbia fornito risposta nel termine di 45 giorni o la risposta sia incompleta o scorretta, l'IVASS dà notizia dell'esito della procedura entro 120 giorni dal ricevimento del reclamo.

■ R.C. AUTO

La polizza R.C. auto è obbligatoria in quanto nessun veicolo a motore può circolare senza esserne provvisto e per tale motivo è soggetta a norme di legge speciali (decreto legislativo n. 209/05 denominato Codice delle Assicurazioni private). Per quanto riguarda la **polizza RC auto** la sua durata massima è pari a un anno come anche per gli altri contratti eventualmente abbinati ed è vietato tassativamente il rinnovo tacito. Dal 18 ottobre 2015 non è più obbligatorio esporre il contrassegno assicurativo sul



parabrezza poiché è ora possibile capire se il veicolo è coperto da assicurazione mediante un'interrogazione elettronica della targa.

Problematiche più frequenti:

- ▶ inserimento nel contratto di garanzie facoltative non richieste;
- ▶ contestazioni dell'aumento del premio;
- ▶ mancati chiarimenti circa la quantificazione della somma nel caso di riscatto di polizza vita;
- ▶ facoltà di recesso dalla proposta polizza vita;
- ▶ difficoltà nella disdetta di polizze costose e/o inadeguate;
- ▶ ritardi nella liquidazione dei sinistri;
- ▶ insoddisfacente quantificazione del danno subito.

* * *

BANCHE



Quando si parla di “**trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari**” si intende un insieme di regole volte ad assicurare ai clienti un'informazione corretta, chiara ed esauriente, che agevoli la comprensione delle caratteristiche, dei rischi e dei costi dei prodotti finanziari offerti e ne consenta il facile confronto con altre offerte. Il testo fondamentale delle leggi in materia bancaria e creditizia è il d.lgs. 385/93 (TUB) e successive modificazioni e integrazioni oltre al d.lgs.