



# LA TUTELA DEI CLIENTI BANCARI E FINANZIARI

Newsletter a cura della Banca d'Italia

ISSN 2532-568X (online)

NUMERO 2 - NOVEMBRE 2017

## SOMMARIO

### *Un cliente, una storia*

Costi sì, ma ragionevoli, per la copia di un documento bancario

### *Tre domande a*

Roberta Nanula, titolare della Divisione Educazione finanziaria del Servizio TCA

della Banca d'Italia che si occupa di tutela dei clienti e antiriciclaggio

### *È bene sapere che...*

cambiare banca è più facile di quanto pensi: la portabilità dei servizi bancari in 12 giorni lavorativi

### *Notizie*



## UN CLIENTE, UNA STORIA

Rubrica di approfondimento su problematiche rilevate attraverso esposti ricevuti e ricorsi all'ABF



## COSTI SÌ, MA RAGIONEVOLI, PER LA COPIA DI UN DOCUMENTO BANCARIO

Tempo di lettura: 3'20"

PRIMO CASO - Un cliente richiede alla propria banca di ottenere copia di diversi documenti che riguardano alcuni contratti per un totale di circa 100 pagine. Per il rilascio della documentazione, la banca chiede il pagamento di 960 euro (10 euro a pagina).

Il cliente reclama con l'intermediario ritenendo onerosa la richiesta e, in seguito, non avendo ottenuto soddisfazione, si rivolge all'Arbitro bancario finanziario (ABF), Collegio di Milano (decisione 2609/17, disponibile sul **sito dell'ABF**).

Oggetto della contestazione è<sup>1</sup> la misura del "costo di produzione" delle copie addebitabile al cliente. Con gli attuali sistemi di archiviazione elettronica - ha precisato il Collegio - questa misura non può che essere contenuta. In particolare, le tre fasi necessarie ad adempiere alla richiesta di un cliente - ricerca, riproduzione, spedizione - devono essere valutate in concreto. L'Arbitro ha ribadito il principio che i costi di produzione sono i costi vivi affrontati dall'intermediario e che tali costi, per quanto possano essere calcolati

<sup>1</sup> Altre decisioni sulla medesima materia, adottate in particolare dal Collegio di Napoli, tutte disponibili sul sito dell'ABF: 1183/17, 2574/16; 4762/16; 2308/17.



anche forfettariamente, devono essere sempre riferiti ai singoli documenti (il contratto, l'estratto conto, etc.), non alle pagine delle quali si compongono. I costi inoltre devono essere ragionevoli: nel caso in esame il Collegio ha stabilito che il costo di 10 euro dovrebbe essere riferito al singolo documento invece che alla singola pagina. Il principio vale anche in presenza di previsioni difformi dei fogli informativi.

SECONDO CASO - L'Arbitro in un caso analogo ha stabilito che, in applicazione del medesimo criterio di ragionevolezza, i costi per il rilascio della documentazione debbano essere parametrati anche alla quantità di documentazione richiesta e in ogni caso rispettare l'esigenza di recuperare i costi effettivamente sostenuti (*Collegio di Napoli, decisione 1183/2017, disponibile sul [sito dell'ABF](#)*). In questo secondo caso, data la mole della documentazione richiesta (oltre 130 documenti) il costo prospettato dall'intermediario, di tre euro per ogni documento, è stato ritenuto congruo. Se la banca non fornisce copia della documentazione richiesta entro 90 giorni il cliente può proporre un ricorso all'ABF (decorsi 30 giorni dal reclamo presentato alla banca, o se questa risponde in modo insoddisfacente).

### *Articolo 119, comma 4 del TUB - Testo Unico Bancario*

Il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. Al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione di tale documentazione.



### TRE DOMANDE A...

*Breve intervista su temi di attualità*



**ROBERTA NANULA, TITOLARE DELLA DIVISIONE EDUCAZIONE FINANZIARIA DEL SERVIZIO TCA DELLA BANCA D'ITALIA CHE SI OCCUPA DI TUTELA DEI CLIENTI E ANTIRICICLAGGIO**

*Tempo di lettura: 2'55"*

#### **A che punto siamo con l'educazione finanziaria in Italia?**

Nel nostro paese il livello di cultura finanziaria sia degli adulti che dei giovani è ancora molto basso. Per i primi, una **recente indagine** Banca d'Italia sulle competenze finanziarie ci dice che molti adulti, anche con livelli di istruzione elevata, non rispondono correttamente a semplici domande di base, ad esempio come calcolare il tasso di interesse semplice o composto di uno strumento finanziario, né comprendono i vantaggi della diversificazione del rischio. Le scarse conoscenze si riflettono anche su alcuni



comportamenti per cui gli italiani, ad esempio, sono poco propensi a pianificare la gestione del budget familiare. Siamo però più consapevoli, rispetto agli altri Paesi, dei nostri limiti e questo è un buon punto di partenza per iniziative di educazione finanziaria.



Anche per i giovani c'è ancora molto da fare. L'**indagine OCSE/PISA 2015** sul livello di alfabetizzazione finanziaria dei quindicenni colloca i nostri ragazzi - pur migliorati rispetto all'edizione del 2012 - appena sotto la media dei paesi OCSE, in linea con Polonia e Stati Uniti. L'80% degli studenti italiani raggiunge o supera il livello minimo di competenza (saper identificare prodotti e termini finanziari di uso comune, riconoscere la differenza tra bisogni e desideri, o prendere

decisioni semplici sulle spese quotidiane); solo il 6,5% si colloca al livello avanzato, mentre circa un quinto degli studenti si colloca al di sotto del livello minimo di competenza.

### **Cosa possiamo fare allora?**

Fino a oggi l'Italia nel campo dell'educazione finanziaria ha ragionato e agito un po' in ordine sparso. Tante iniziative, anche di elevata qualità, però eterogenee e frammentate, con una quota rilevante di programmi di dimensione contenuta come emerge dalla **relazione presentata lo scorso gennaio**. Da settembre scorso il *Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria* ha iniziato la sua attività. Suoi primari obiettivi sono l'impostazione e l'attuazione di una Strategia nazionale basata sull'integrazione e la diffusione di conoscenze di base e strumenti che consentano di familiarizzare con prodotti e regole, da realizzare anche promuovendo la collaborazione con i principali attori già attivi nel nostro Paese. La Banca d'Italia porterà al tavolo, insieme alle altre Istituzioni e Autorità coinvolte, la sua lunga esperienza in questo campo.

### **Qual è l'impegno della Banca d'Italia per migliorare la cultura finanziaria degli italiani?**

La Banca d'Italia ha avviato dieci anni fa con il Ministero dell'Istruzione un programma di educazione finanziaria rivolto alle scuole; in pochi anni siamo passati da poche centinaia a oltre 100 mila studenti formati ogni anno attraverso i loro insegnanti: buoni numeri ma i frutti si coglieranno solo nel lungo periodo. Per gli adulti sul sito della Banca si trovano diversi strumenti divulgativi ma qui la sfida è ancora più difficile: grande dispersione delle esigenze; pregiudizi; mancanza di tempo; la convinzione di saperne già abbastanza. Con le indicazioni del Comitato potremo definire a breve iniziative specifiche (campagne divulgative, un portale dedicato, ricorso ai media nazionali e locali) che già stiamo studiando da tempo.



## È BENE SAPERE CHE...

Domande ricorrenti su temi di attualità e di interesse generale



## CAMBIARE BANCA E' PIU' FACILE DI QUANTO PENSI: LA PORTABILITA' DEI SERVIZI BANCARI IN 12 GIORNI LAVORATIVI

Tempo di lettura: 7'25

Dallo scorso mese di giugno sono in vigore le norme che completano la disciplina del trasferimento dei servizi di pagamento a richiesta del consumatore (cosiddetta "portabilità").

È importante conoscere queste norme per creare le condizioni di un esercizio pieno, effettivo e consapevole del diritto di scelta.

### Che cosa è la portabilità?

La portabilità è il diritto del cliente di trasferire su un altro conto di pagamento presso un altro operatore tutti o alcuni servizi di pagamento e il saldo attivo. L'operazione deve concludersi – **senza spese per il cliente** - entro 12 giorni lavorativi.

### *Dove trovare le norme*

Le norme di cui stiamo parlando sono rintracciabili all'interno del **TUB - Testo unico bancario**. Si tratta in particolare di quattro articoli: 126 quinquiesdecies, 126 sexiesdecies, 126 septiesdecies e 126 octiesdecies.

La portabilità si applica quando il nuovo conto presenta le seguenti tre caratteristiche: è aperto presso un diverso operatore, situato in Italia; è intestato alla stessa o alle stesse persone; è nella stessa valuta del vecchio conto.

### Perché è stata introdotta la portabilità dei servizi di pagamento?

Per consentire al cliente di godere dei servizi e delle condizioni contrattuali attualmente ed effettivamente più adatte alle proprie esigenze viene prevista la possibilità di spostare (rendere "portabili") i propri servizi di pagamento da un intermediario all'altro. La portabilità presuppone quindi una scelta tra servizi simili (di cui si conoscono le specifiche condizioni contrattuali) per individuare i più convenienti e adatti al singolo cliente. Per rendere effettiva la scelta devono essere assicurate tre pre-condizioni: affermare il diritto al trasferimento; rendere certi i tempi necessari al trasferimento; l'assenza di spese per il servizio. Solo così infatti il consumatore può davvero scegliere e viene favorita la competizione sul mercato per l'offerta di prodotti più convenienti per la clientela.

### È possibile chiedere la portabilità anche se il vecchio conto ha un saldo negativo?

Sì, la portabilità si può chiedere anche se il vecchio conto ha un saldo negativo. La portabilità si può



chiedere poi anche se si ha un mutuo o un altro finanziamento con il vecchio operatore o un altro soggetto finanziatore. Si applica infine la portabilità anche nel caso in cui esistano servizi accessori collegati al rapporto di conto (ad esempio una polizza assicurativa).

### **In quali casi la portabilità invece non può applicarsi?**

Quando il nuovo conto è presso lo stesso operatore o presso un operatore situato in un Paese diverso dall'Italia, il trasferimento dei servizi di pagamento e del saldo dal vecchio conto è possibile, ma non rientra nella procedura della portabilità e dunque può implicare un costo. È possibile comunque chiedere agli operatori informazioni e assistenza per effettuare il trasferimento.

### **Quali sono i servizi di pagamento “ricorrenti” che possono essere trasferiti?**

Non si trasferisce il conto “in sé”: si trasferiscono solo i servizi di pagamento che vengono “portati” da un conto vecchio a un conto nuovo. Il conto vecchio può chiudersi però solo con una specifica richiesta. Dal momento in cui il passaggio al nuovo conto diventa operativo bisogna usare le nuove coordinate bancarie (c.d. IBAN).

I servizi di pagamento cosiddetti ricorrenti che si possono trasferire – alcuni o tutti - sul nuovo conto sono:

- gli addebiti diretti, ad esempio quelli relativi al pagamento delle utenze o delle rate di un mutuo
- i bonifici ricorrenti in proprio favore, come stipendi e pensioni
- gli ordini permanenti di bonifico in favore di terzi, ad esempio i canoni di una locazione.

Alcuni addebiti diretti - ad esempio quelli relativi ad alcune carte di credito e al servizio Telepass - non possono essere trasferiti secondo la procedura di portabilità ma richiedono specifici adempimenti.

### ***I soggetti della portabilità***

La portabilità può essere chiesta da un “consumatore” cioè una persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta. La portabilità può essere chiesta a un PSP – cioè “prestatore di servizi di pagamento” situato in Italia – cioè banche, istituti di pagamento, istituti di moneta elettronica, Poste Italiane per i servizi di bancoposta presso cui il consumatore ha aperto un “conto di pagamento”.

### **Si può chiedere la portabilità direttamente al nuovo operatore?**

Sì, la richiesta di portabilità può essere presentata direttamente al nuovo operatore, che assume la responsabilità di attuare il trasferimento nei modi e nei tempi previsti dalla legge, con la collaborazione del vecchio operatore. Per presentare la richiesta, che vale anche come autorizzazione all'esecuzione del trasferimento, bisogna compilare un modulo appositamente predisposto dall'operatore, come ad esempio quello disponibile sul sito [www.sepaitalia.eu](http://www.sepaitalia.eu). Se il conto è cointestato la richiesta deve essere firmata da ciascun intestatario del conto. Nella richiesta di portabilità si deve indicare la “data di efficacia del trasferimento”, ossia la data a partire dalla quale si vuole che i servizi di pagamento siano riattivati sull'altro conto.

La data di efficacia del trasferimento farà da spartiacque tra il vecchio conto e il nuovo conto.



### Quali sono le tutele del consumatore se qualcosa non funziona?

Se il trasferimento non è stato completato nel termine previsto, per il solo fatto del ritardo si ha diritto a un indennizzo fisso e automatico di 40 euro, più una maggiorazione per ogni giorno di ritardo, commisurata alle somme presenti sul vecchio conto.

Per orientarvi meglio o se siete interessati ad approfondire le nuove regole vi suggeriamo di consultare anche la **sezione di educazione finanziaria** del nostro sito dedicata alle informazioni di base.

### *Per favorire l'effettivo esercizio della portabilità ...*

...Le Disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia affermano due principi importanti: il primo, le comunicazioni periodiche sull'andamento del conto informano il cliente dell'esistenza delle procedure che favoriscono la portabilità dei rapporti presso altro intermediario; il secondo, gli addetti alla rete di vendita devono essere in grado di fornire chiarimenti sulle caratteristiche dei servizi e sui diritti dei clienti.



## NOTIZIE

*Rubrica di attività, eventi, novità di interesse generale*



*Tempo di lettura: 9'35"*

### CALCOLO DEGLI INTERESSI NEI CONTI CORRENTI: 5 REGOLE PER IL CLIENTE

L'anatocismo è il calcolo degli interessi sugli interessi che sono già maturati su una somma dovuta. Gli interessi maturati - qualora non pagati dal cliente - si trasformano in capitale (in linguaggio tecnico si dice che si "capitalizzano") ossia sono sommati all'importo dovuto e producono a loro volta interessi: è in questo caso che si parla di **interesse composto**.

Il decreto 343/2016 del Ministro dell'economia e delle finanze (Gazzetta ufficiale 212 del 10.9.2016 disciplina la produzione di interessi sugli interessi dovuti dal cliente alla banca.

Il cliente può orientarsi nella nuova disciplina sulla base di poche semplici regole:

- gli **interessi passivi** maturati **non possono produrre altri interessi**. Ovviamente **questo vale se gli interessi maturati sono pagati** dal cliente alla scadenza, in contante o con altro mezzo di pagamento valido. Qualora il cliente decida di autorizzare la banca a pagare gli interessi incrementando il debito sul proprio conto corrente, questa operazione si qualifica come concessione di nuovo credito, su cui l'anno successivo si accumuleranno interessi
- gli **interessi passivi e attivi** devono essere calcolati con la **stessa periodicità**, ossia secondo lo stesso intervallo di tempo. Questa regola valeva anche prima



- il periodo di **conteggio degli interessi non può essere inferiore a un anno** e il termine per il calcolo è fissato a una data certa, che è il **31 dicembre** di ciascun anno. Per gli interessi attivi il contratto potrebbe prevedere, a vantaggio del cliente, un periodo di calcolo inferiore all'anno
- gli interessi passivi sono calcolati al 31 dicembre anche in caso di **contratti stipulati in corso d'anno e, comunque, al termine del rapporto**
- gli **interessi passivi** calcolati al 31 dicembre non sono dovuti a questa data, ma **al 1° marzo dell'anno successivo** a quello in cui sono maturati.

E' importante sapere che il regime degli **interessi di mora non è toccato dal nuovo decreto**. Per questi **interessi**, ossia quelli previsti se il cliente non paga quanto dovuto alla scadenza prevista dal contratto (ad esempio in caso di mancato pagamento della rata di un mutuo o di un altro finanziamento) il calcolo e il pagamento continuano a essere disciplinati da quanto stabilito dal contratto e dalle norme del codice civile. Per saperne di più [clicca qui](#).

### *Le novità più importanti*

Gli interessi passivi che maturano nel corso dell'anno diventano un debito separato dal debito principale, da pagare a una precisa scadenza (1° marzo dell'anno successivo), anche in caso di conto con saldo attivo. Il cliente ora può scegliere come pagare gli interessi passivi. Per questo è importante informarsi, fare scelte consapevoli, pianificare attentamente.

### *Come si pagano gli interessi passivi*

Il cliente ha tre strade per pagare e far proseguire normalmente il rapporto di credito con la banca, evitando gli effetti negativi di un inadempimento:

- se ha disponibilità sufficienti può pagare subito il debito da interessi, in contanti o con un bonifico da un altro conto, evitando qualsiasi forma di capitalizzazione e quindi qualsiasi effetto di aumento del debito
- può estinguerlo autorizzando l'addebito in conto; in questo modo il debito da interessi si somma a quello principale e non è più distinto da esso, quindi è pagato o attraverso una compensazione con l'eventuale saldo attivo presente alla data del 1° marzo oppure, in caso di conto con saldo negativo, attraverso un ampliamento della somma oggetto di finanziamento
- può concordare con la banca, con un'apposita clausola contrattuale, che le somme in entrata sul suo conto (ad esempio bonifici in arrivo) siano impiegate per estinguere il debito da interessi. È utile verificare cosa prevede il proprio contratto al riguardo.

Per fare la sua scelta il cliente ha tempo dal 31 dicembre al 1° marzo dell'anno successivo a quello in cui gli interessi sono maturati.



## **COSTITUZIONE DEL COMITATO PER LE ATTIVITA' DI EDUCAZIONE FINANZIARIA**



*Foto gentilmente concessa dal MEF*

Nello scorso mese di settembre ha avviato i suoi lavori il *Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria*, con l'obiettivo promuovere e programmare iniziative di sensibilizzazione ed educazione finanziaria, in una prospettiva di lungo periodo.

Il *Comitato* è guidato da **Annamaria Lusardi**, presidente del Comitato di ricerca della rete internazionale sull'educazione finanziaria dell'OCSE e docente alla George Washington University, ed è composto da rappresentanti di quattro Ministeri (economia e finanze, istruzione università e

ricerca, sviluppo economico, lavoro e previdenza sociale), dalle autorità finanziarie (oltre alla Banca d'Italia – presente con **Magda Bianco**, Capo del Servizio TCA - , Consob, Ivass, Covip), dall'Organismo di vigilanza e tenuta dell'albo unico dei consulenti finanziari e dal CNCU, Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti.

Il *Comitato* ha impostato il proprio lavoro sui più recenti dati disponibili: una rassegna internazionale delle Strategie nazionali per l'educazione finanziaria di più di sessanta paesi; il censimento – realizzato da Banca d'Italia insieme a Consob, Ivass e Covip – delle numerose ma frammentate iniziative presenti anche nel nostro paese; le evidenze sul livello di educazione finanziaria degli italiani comparato con quello di altre nazioni.

Il benessere economico presente e futuro dei cittadini trova la sua base nella cultura finanziaria, assicurativa e previdenziale. Il *Comitato* svolgerà un ruolo cruciale nell'impostazione, nel coordinamento, nell'attuazione della Strategia nazionale basata sulla integrazione e la diffusione di conoscenze di base e di strumenti che consentano di familiarizzare con prodotti e regole talvolta di difficile comprensione.

Per saperne di più:

- **Art. 24 bis del decreto legge 23 dicembre 2016, n. 237**
- **Decreto costituzione Comitato Educazione finanziaria**

---

## **I CONTROLLI ANTIRICICLAGGIO DELLA BANCA D'ITALIA SI ESTENDONO ALLE SOCIETA' FIDUCIARIE STATICHE**

Le società fiduciarie statiche sono regolamentate con legge n.1966 del 1939 ed esercitano, previa autorizzazione del Ministero dello sviluppo economico (MISE), attività di amministrazione del patrimonio conferito dal cliente senza alcun diritto o facoltà di disporre discrezionalmente dei diritti o dei beni del medesimo.



La società acquisisce la titolarità in senso formale dei beni, pur rimanendo la proprietà sostanziale degli stessi in capo ai fiduciari (intestazione fiduciaria).

La riservatezza nei confronti di terzi sulla effettiva titolarità dei beni rileva ai fini del contrasto al riciclaggio; per questo motivo le fiduciarie sono da sempre soggette agli obblighi previsti dalla normativa antiriciclaggio. Per rafforzare il controllo sul comparto alla Banca d'Italia sono stati affidati specifici compiti di supervisione sulle società fiduciarie statiche più rilevanti (fiduciarie controllate da una banca o da un intermediario finanziario ovvero aventi forma di società per azioni e capitale sociale minimo di 100 mila euro).

Tali società, in base all'art. 199 del TUF, sono tenute a iscriversi nella sezione separata dell'albo unico ex articolo 106 del TUB. La Banca d'Italia dispone di poteri regolamentari, informativi e impositivi esercitabili nel rispetto delle specificità dell'azione di supervisione finalizzata al contrasto al riciclaggio e al finanziamento al terrorismo; poteri che si aggiungono a quelli già previsti dalla disciplina di settore, oggetto di recente revisione.

---

## **MODIFICHE UNILATERALI DEI CONTRATTI DA PARTE DELLE BANCHE (IL COSIDDETTO JUS VARIANDI): CI SARA' UN MOTIVO ...**

Secondo l'articolo 118 del TUB (Testo unico bancario) gli intermediari possono modificare le condizioni contrattuali con la clientela. Questa modifica "unilaterale" è ammessa solo in presenza di due condizioni: la prima, la facoltà di jus variandi deve essere prevista nel contratto; la seconda, deve sempre esistere un "giustificato motivo". Verificare la sussistenza del "giustificato motivo" è competenza dell'Autorità Giudiziaria. La Banca d'Italia ha però indicato i principi e i criteri a cui gli intermediari devono attenersi in materia di jus variandi e verifica che vengano rispettati. Nello scorso mese di marzo infatti la Banca d'Italia ha individuato alcune situazioni in cui le **modifiche unilaterali** risultano in contrasto con condotte trasparenti e corrette e impediscono al cliente di assumere scelte consapevoli e ha chiesto agli intermediari di valutare la coerenza delle modifiche unilaterali, realizzate dal gennaio 2016, con le situazioni individuate. Si tratterà di adottare, laddove necessario, iniziative correttive compresa l'eventuale restituzione delle somme alla clientela.

E' in ogni caso importante sapere che

- gli intermediari devono proporre la modifica unilaterale in modo chiaro e con preavviso di almeno due mesi;
- il cliente, in questi due mesi, può decidere se continuare il rapporto o recedere dal contratto senza penalità.

Come sempre, se sorgono problemi i clienti possono rivolgersi all'Arbitro Bancario e Finanziario. Per sapere come fare basta andare sul sito <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/>



## CREAZIONE DI MONETA SCRITTURALE DA PARTE DEI CITTADINI (C'È UN LIMITE AL "FAI-DA-TE")

La moneta legale è la moneta che ha il potere di estinguere le obbligazioni in denaro perchè la legge le attribuisce questo potere. Questo è l'importante principio di base per cui l'unica forma di moneta legale è la moneta emessa da una banca centrale - per l'euro la Banca centrale europea (BCE) - in quanto la sua creazione si basa su rigorose procedure che garantiscono la fiducia generale nella moneta e la stabilità del suo valore nel tempo.

Quando si parla di moneta cosiddetta bancaria o scritturale si indica l'insieme degli strumenti gestiti e organizzati dalle banche e dagli altri intermediari abilitati a prestare servizi di pagamento: gli assegni, i bonifici, gli addebiti diretti, le carte di pagamento. Solo alle banche e agli altri intermediari abilitati alla prestazione di servizi di pagamento – che sono sottoposti per legge alla vigilanza della Banca d'Italia – è consentito prestare questo tipo di servizi utilizzando moneta scritturale con valore legale.

La Banca d'Italia ha ricevuto alcune segnalazioni di cittadini che pretendono di utilizzare una forma di moneta scritturale che essi stessi avrebbero creato, replicando il meccanismo della moneta bancaria. Questa presunta moneta non ha alcun valore legale e il suo utilizzo può esporre a conseguenze negative e rischi. In rete si trova addirittura la modulistica per creare "euro scritturali".

La Banca d'Italia ha informato il pubblico per fare chiarezza su questi argomenti. Si può consultare questo [avviso](#) per scoprire qualcosa in più.

In proposito può sintetizzarsi che:

- NON è permessa l'attività di prestazione di servizi di pagamento, attraverso moneta scritturale, a soggetti non abilitati e non vigilati dalla Banca d'Italia
- i soggetti creditori NON sono tenuti ad accettare queste forme di "pagamento"; se lo fanno, devono essere consapevoli dei rischi a cui si espongono; sono autorizzati ad attivare le tutele previste dall'ordinamento in caso di inadempimento
- queste forme di cosiddetta moneta scritturale creata da soggetti non autorizzati NON hanno alcun valore legale e non assolvono il debitore dall'obbligo di pagamento.

---

## PAGAMENTI CON BOLLETTINI POSTALI PRESSO ESERCIZI COMMERCIALI

Da qualche tempo il pagamento dei bollettini postali può essere effettuato anche attraverso reti - alternative a quella postale - come tabaccherie, edicole, supermercati, che offrono il servizio per conto di un intermediario autorizzato.

Il servizio può essere svolto sulla base di due modalità operative, a seconda che l'intermediario abbia sottoscritto, o meno, una convenzione con Poste Italiane e/o con il soggetto, beneficiario del pagamento, che ha emesso la bolletta.



Nel caso in cui esista una convenzione, il pagamento estingue immediatamente il debito e la ricevuta rilasciata al pagatore vale anche come quietanza nei confronti del soggetto che ha emesso la bolletta. Se invece non esiste una convenzione, l'estinzione del debito è differita al momento in cui i fondi vengono accreditati sul conto del soggetto che ha emesso la bolletta: solo in questo momento la quietanza è resa disponibile al pagatore che, per averla, deve attivarsi secondo le istruzioni fornite dall'intermediario. Quando si sceglie dove pagare un bollettino postale occorre dunque informarsi sugli effetti del pagamento (liberatori o meno), specialmente se eseguito in prossimità della scadenza, per evitare conseguenze indesiderate, come l'applicazione di interessi di mora. Per maggiori informazioni [clicca qui](#).

### *Indicazioni pratiche per il consumatore*

Presso l'esercizio convenzionato si possono reperire tutte le informazioni importanti:

- indicazione dell'intermediario che presta il servizio
- costi dell'operazione
- tempi di esecuzione del pagamento
- ricevuta immediatamente solutoria oppure ricevuta con efficacia differita.

Le stesse informazioni devono essere riportate sulla ricevuta del pagamento e sul sito web dell'intermediario.