Camera di Commercio Roma

Roma

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

RAPPORTI CON LE BANCHE E RISCHI FINANZIARI

CORSO PER IMPRENDITORI NON NATI IN ITALIA

UTILIZZARE AL MEGLIO GLI **STRUMENTI DI PAGAMENTO**

RENDERE EFFICACI I **RAPPORTI CON LE BANCHE**

GESTIRE LE **DIFFICOLTÀ FINANZIARIE**

EVITARE I RISCHI DELL'**USURA**, DELLE **TRUFFE** E DEL **RICICLAGGIO**

Modulo 1
Conti correnti, strumenti di pagamento, rimesse

Paolo Finaldi Russo
Ludovica Galotto
Marilisa Guida

Banca d'Italia
Servizio Educazione finanziaria

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Agenda

1. **Come** scegliere con attenzione il conto corrente
2. **Come** fare e ricevere pagamenti: gli strumenti
3. **Come** mandare i soldi a casa: i canali e i costi
4. **Come** fare in caso di problemi con le banche o gli altri operatori

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Sezione 1

Come scegliere con attenzione il conto corrente

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Il conto corrente

Uno strumento importante per gestire il denaro

Cosa posso fare con il conto corrente?

- ✓ Versare e prelevare contanti
- ✓ Ricezione incassi e accrediti
- ✓ Esecuzione pagamenti
- ✓ Domiciliazione bollette
- ✓ Utilizzo carte di pagamento

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Tutti i servizi si pagano

Apri un conto in linea con le tue esigenze

Di quali servizi hai bisogno?

- ✓ Scegli un conto che includa nei costi fissi i servizi che usi di più

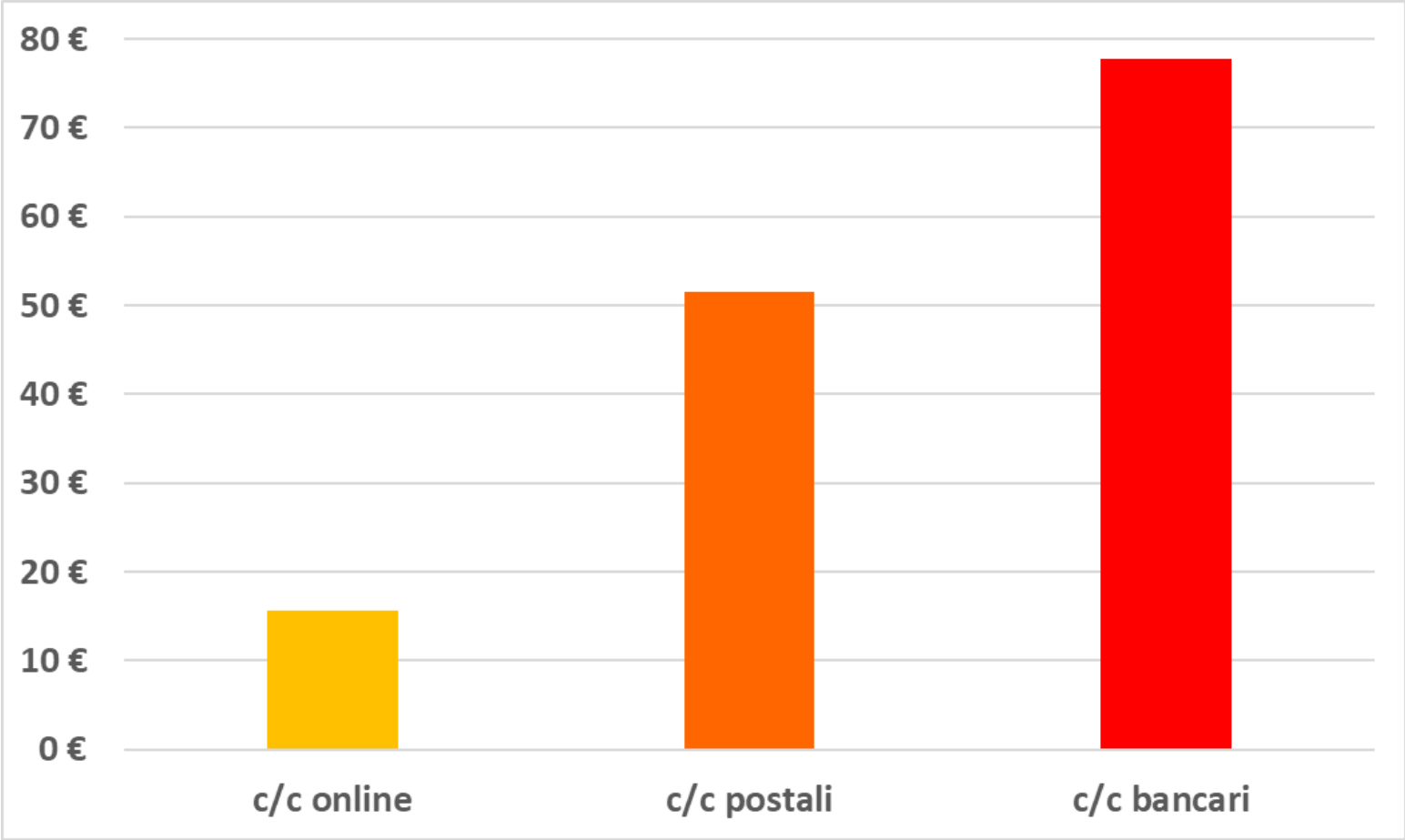
Fatti un'idea del numero di operazioni che potresti fare

- ✓ Per esempio se fai tanti bonifici assicurati che il loro costo sia compreso nel canone fisso

Utile tenere distinti i movimenti di denaro che riguardano la sfera personale da quelli che riguardano sfera lavorativa

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Quanto costa in media un conto corrente



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

I costi del conto corrente

Si trovano nei fogli informativi messi a disposizione dei clienti e si dividono in:

costi fissi…

- ✓ spese di apertura
- ✓ canoni legati a eventuali carte di pagamento
- ✓ imposte di bollo
- ✓ spese per l'invio di eventuali comunicazioni al cliente

… e costi variabili (che dipendono dal tipo e dal numero di operazioni che si fanno)

- ✓ utilizzo della carta di debito per prelievo di contanti allo sportello
- ✓ utilizzo della carta di debito per il pagamento presso gli ATM di bollette o ricariche telefoniche
- ✓ incasso di assegni bancari
- ✓ commissioni e interessi legati al fido eventualmente concordato con la banca
- ✓ pagamenti ricorrenti automatici (cd. domiciliazione): es.gli affitti, le utenze, le rate del mutuo.

L’indicatore dei Costi Complessivi

Per confrontare i costi di diversi conti correnti si può usare
l’ICC (Indicatore dei Costi Complessivi)

Che cos’è?

È un costo indicativo per diversi tipi di clienti (giovani, famiglie con bassa, media ed elevata operatività, pensionati con bassa e media operatività)

Cosa include?

Comprende i costi fissi e variabili (ma esclude commissioni e interessi di un eventuale fido)

Dove si trova?

Nel ‘‘documento informativo sulle spese’’

ICC a confronto

BANCA A

Profilo	Filiale	Internet/Servizio Clienti
Giovani (164 operazioni all'anno)	36 €	36 €
Famiglie con operatività bassa (201 operazioni all'anno)	36 €	36 €
Famiglie con operatività media (228 operazioni all'anno)	60 €	60 €
Famiglie con operatività elevata (253 operazioni all'anno)	60 €	60,53 €
Pensionati con operatività bassa (124 operazioni all'anno)	36 €	36 €
Pensionati con operatività media (189 operazioni all'anno)	60 €	60 €

BANCA B

PROFILO	SPORTELLO	ON-LINE
Giovani (164 operazioni all'anno)	Non previsto	9,00 €
Famiglie con operatività bassa (201 operazioni all'anno)	Non previsto	98,00 €
Famiglie con operatività media (228 operazioni all'anno)	Non previsto	146,36 €
Famiglie con operatività alta (253 operazioni all'anno)	Non previsto	146,86 €
Pensionati con operatività bassa (124 operazioni all'anno)	Non previsto	94,00 €
Pensionati con operatività media (189 operazioni all'anno)	Non previsto	146,36 €

Qualche consiglio utile

Consiglio n. 1

Visto che le spese fisse possono essere molto rilevanti, è importante scegliere un conto che includa nel canone fisso i servizi di cui pensiamo di avere effettivamente bisogno e che quindi usiamo di più.

Consiglio n. 2

È importante avere un'idea del numero di operazioni che pensiamo di effettuare. Spesso, infatti, le banche offrono conti correnti che non prevedono spese variabili fino a una certa soglia di operatività compresa nel costo fisso. Superata questa soglia, tuttavia, le spese di ogni operazione possono essere piuttosto elevate.

Consiglio n. 3

Un conto online può offrire grandi risparmi ma non è per tutti. Bisogna entrare nell'idea di dover fare tutto da soli tramite l'home banking, altrimenti il risparmio atteso potrebbe non essere quello effettivo.

Portale di educazione finanziaria | L'economia per tutti (bancaditalia.it)

Il conto corrente a confronto….

	Conto corrente bancario	Conto corrente postale	Conto di pagamento presso IP e IMEL (1)	Conto di base	Carta prepagata	Deposito a risparmio	Note
Servizi							
Accredito dello stipendio o della pensione	√	√	√	√	√*	√	* Solo per carte con IBAN
Prelievi di contanti	√	√	√	√	√	√	
Pagamenti periodici e domiciliazione delle bollette	√	√	√	√	√*	×	* Solo per carte con IBAN
Bonifici	√	√	√	√	√*	×	* Solo per carte con IBAN
Carta di debito	√	√	√	√	×	×	
Fido o affidamento	√	√*	×	×	×	×	* I prestiti BancoPosta sono erogati da altri intermediari
Sconfinamento temporaneo	√	×	√*	×	×	×	* Credito limitato solo per completare operazioni di pagamento
Internet Banking	√	√	√	√	√*	×	* Solo per carte con IBAN

Guida al conto corrente

- ✓ Il conto corrente postale non da la possibilità di ottenere sconfinamenti temporanei
- ✓ Il conto di base offre un numero limitato di servizi e operazioni ma ha costi contenuti
- ✓ Una carta prepagata con IBAN da diversi servizi e può convenire

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

I servizi inclusi nel conto di base

Alcuni servizi	
Carta di debito	si
Prelievi di contanti agli sportelli fisici	6
Prelievi agli ATM della propria banca	Illimitati
Prelievi agli ATM di altre banche	12
Addebiti diretti SEPA	Illimitati
Pagamenti effettuati con bonifico	6
Carta di credito	Di solito non viene concessa

Consulta qui la Guida al conto di base

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Sezione 2

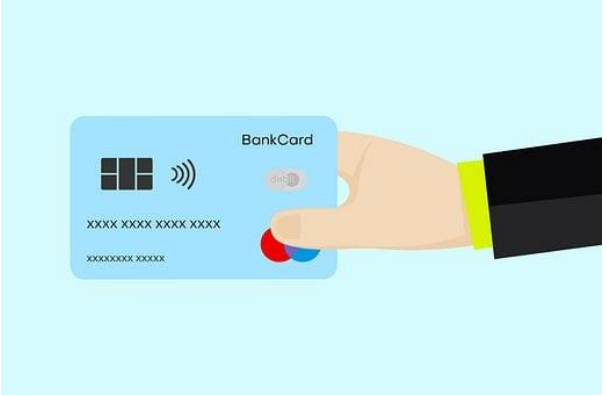
Come fare e ricevere pagamenti: gli strumenti

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Gli strumenti collegati al conto: la carta di debito

Serve per:

- ✓ Prelievi negli ATM
- ✓ Pagamenti nei negozi e online



Le operazioni vengono addebitate immediatamente sul conto collegato; **se mancano i fondi l'operazione non è autorizzata**

I costi fissi: emissione della carta, il canone

I costi variabili: prelievi ATM, **NO costi** per pagare nei negozi e online.

Leggere bene il foglio informativo e nel documento informativo sulle spese!

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Il bonifico

Il **bonifico** è un ordine di inviare una somma su un altro conto identificato dalle coordinate bancarie.

I costi del bonifico cambiano a seconda de:

- Modalità di invio (sportello/home banking)
- Paese di ricezione (area SEPA/area extra SEPA)
- Valuta
- Tempi (istantaneo/uno o più giorni)

A cosa fare attenzione?

✓ Che i dati che forniamo alla banca siano corretti

L’addebito

Con l’addebito diretto (o addebito SDD, o domiciliazione delle bollette) autorizziamo un soggetto a prelevare regolarmente dei fondi dal nostro conto

E’ utile soprattutto per:

✓ Pagare senza ritardo le spese ricorrenti (ad esempio l’abbonamento a internet, la luce e il gas).

Si può fare sul sito del fornitore dell’utenza indicando le proprie coordinate bancarie (codice IBAN)

I costi: di solito è incluso nel canone del conto

BANCA D’ITALIA
EUROSISTEMA

La carta prepagata

E’ una tessera fisica o virtuale che va ricaricata per poter pagare.

Serve per:

- ✓ fare acquisti nei negozi e online
- ✓ prelevare agli ATM

I costi fissi: costo di emissione della carta, *canone*

I costi variabili: costo di ricarica, di prelievo

La carta prepagata con IBAN può sostituire il conto per chi ha una operatività limitata

La carta di credito

La carta di credito consente di effettuare acquisti con addebito posticipato (di solito al 15 del mese successivo)

Viene concessa a discrezione dell'operatore

Se non si ha una entrata periodica potrebbe essere difficile ottenere una carta di credito

Attenzione alle carte cui è associato un **credito revolving** perché i costi possono essere molto alti!

I pagamenti con il cellulare

per pagare con il cellulare nei negozi

- ✓ Utili per pagare quando non si ha il portafoglio

per trasferire i soldi da uno smartphone all'altro

- ✓ Utili per pagare verso utenti dello stesso operatore

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

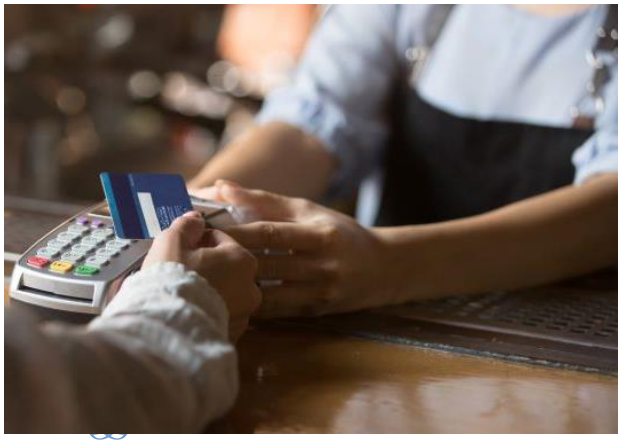
Far pagare i clienti con carte o App

- **è obbligo di legge:** i commercianti e professionisti sono tenuti ad accettare pagamenti con carta per qualsiasi cifra
- **può essere utile per offrire un servizio migliore ai clienti**

- è necessario fare un **un contratto** con un operatore che fornisce il POS

Il servizio è offerto da molti operatori italiani ed europei.
E' importante confrontare le offerte!

- **Come scegliere?**
  - ✓ Tipologia di POS (tradizionale/mobile/smart)
  - ✓ Costi (Canone/commissioni/una tantum)
  - ✓ Varietà di soluzioni di pagamento accettate



Sezione 3

Come mandare i soldi a casa

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Le **rimesse internazionali** di denaro

- Sono **trasferimenti di denaro verso altri paesi**
- Si usano spesso **per mandare denaro ai familiari nel paese d'origine**
- Sono **possibili anche senza disporre di un conto** corrente bancario o un conto di pagamento

A chi rivolgersi per fare una rimessa

Soggetti autorizzati

- Banche
- Poste
- Money transfer

Canali informali

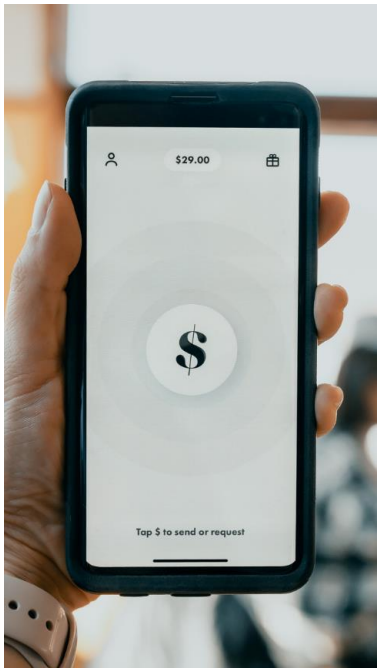
- Conoscenti, amici, parenti
- Intermediari non autorizzati
- Piattaforme online / app non autorizzate

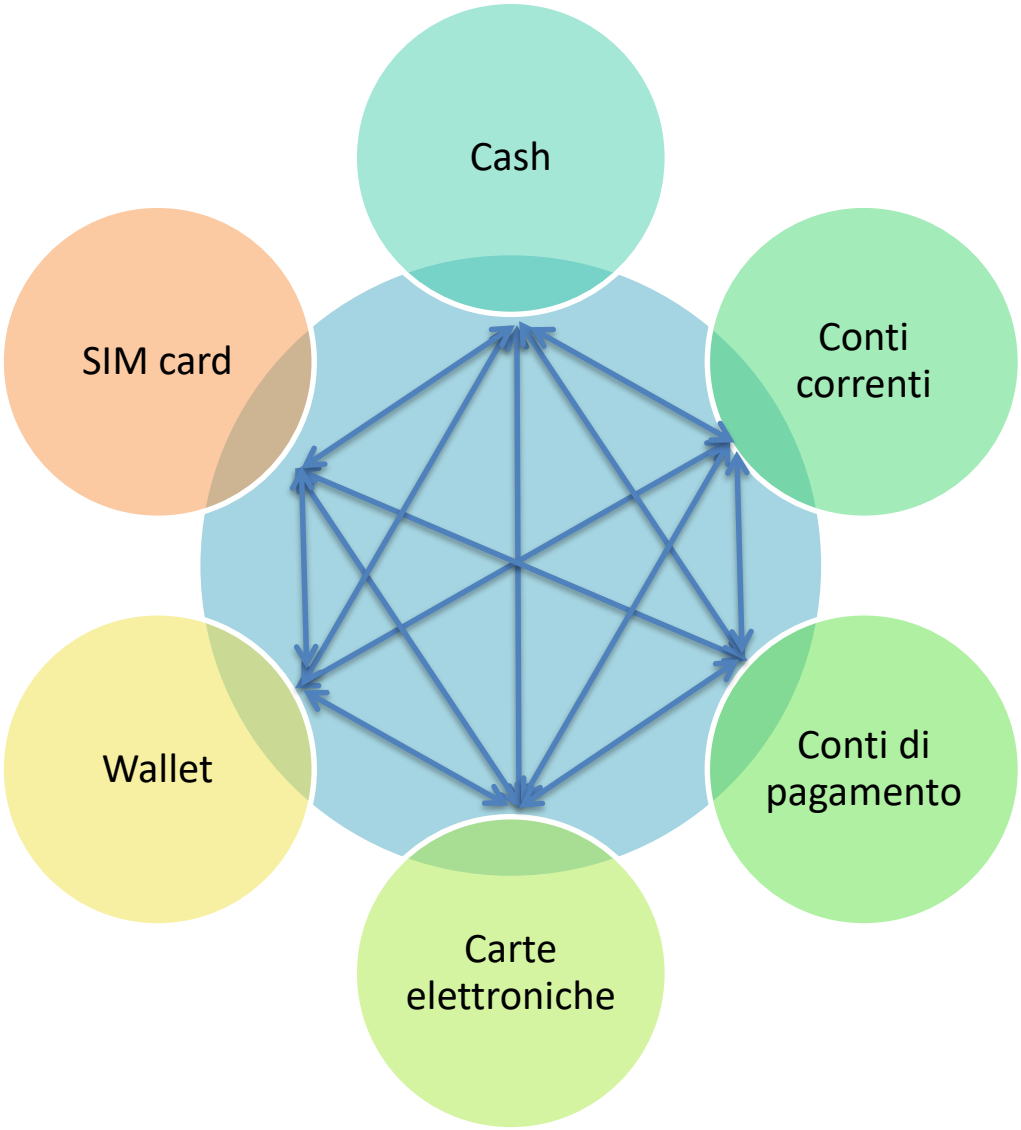
I rischi dei canali informali

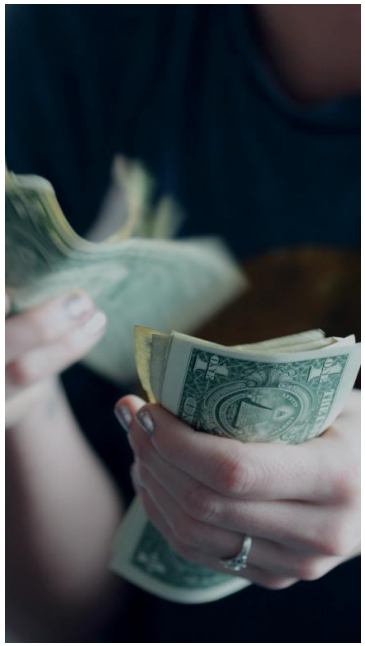
Canali informali

- **Costi e tempi dei pagamenti non rispettati**
- **Furto o sequestro del denaro inviato**
- **Nessuno strumento di tutela diretta nel caso in cui qualcosa va storto** (si può solo ricorrere al giudice)

Per fare e ricevere rimesse si possono usare tanti strumenti di pagamento







BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Ma quanto costano le rimesse?

COSTO DELLA RIMESSA =
differenza tra il denaro versato in Italia
e quello arrivato al destinatario

Esempio

– Voglio inviare in Romania	500€
– Pago a un money trasfer	505€
– Arrivano in Romania	2.400 Leu (circa 490€)
– **Costo della rimessa**	**505€ – 490€ = 15€**

Fare una rimessa può costare molto!

bisogna fare molta attenzione nella scelta del canale più conveniente

In Italia il costo medio è di circa il 5%

Per far arrivare 100€ al destinatario devo spendere 105€

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Cosa c'è dietro il costo delle rimesse

Il costo totale dipende molto da…

- Strumenti di pagamento usati da chi invia e chi riceve i soldi (cash, conti correnti, wallet, …)
- Importo (i costi sono più alti per le rimesse di importo minore)

Le differenze nei costi applicati da diversi operatori sono ampie!

COSTO

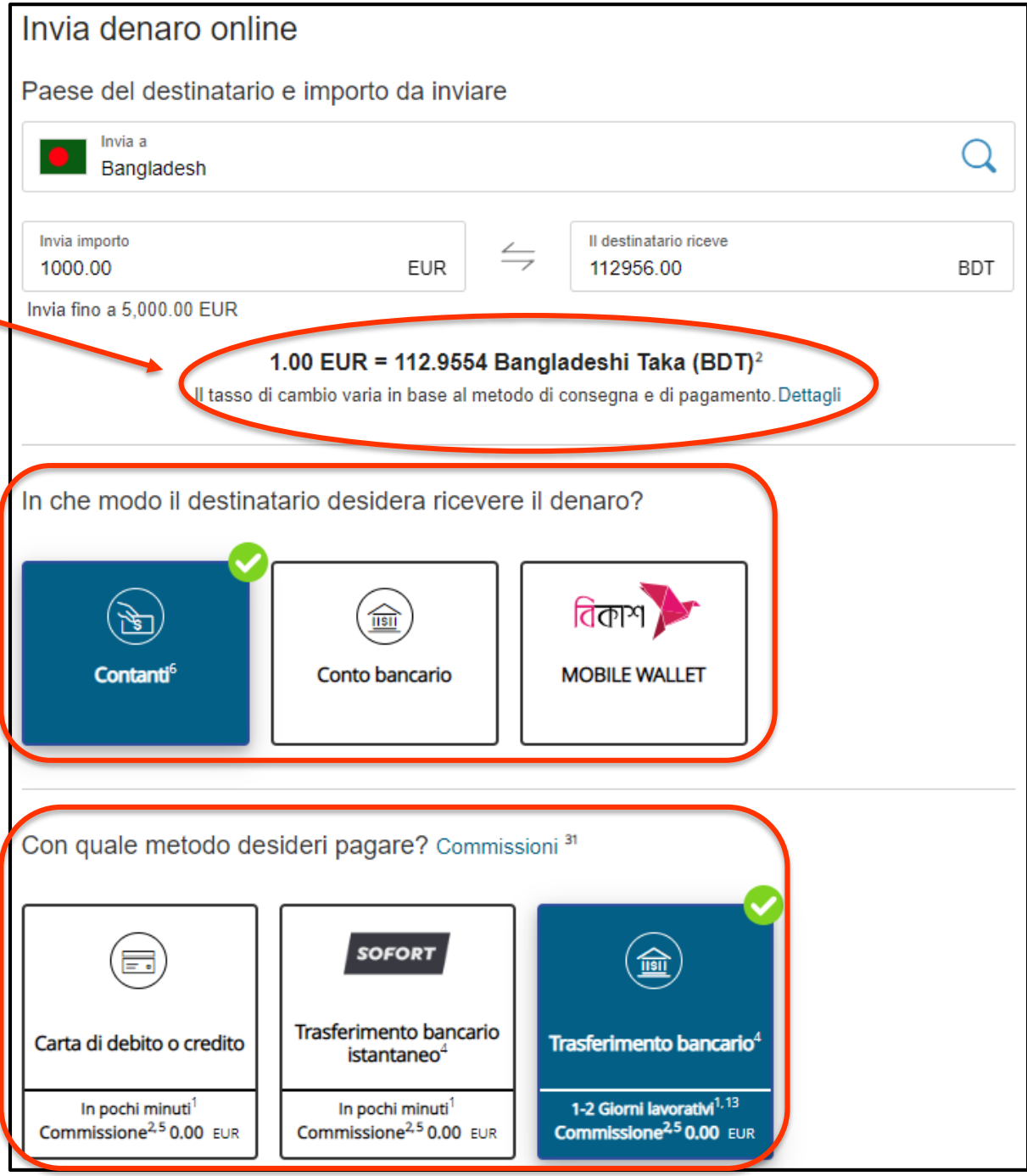
- **Commissione** pagata da chi invia il denaro
- Spread sul **tasso di cambio**
- Possibili costi pagati da chi riceve il denaro

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Esempio: lo spread sul tasso di cambio

La differenza fra il tasso di cambio ufficiale e il tasso di cambio applicato dall'operatore (spread) è un **costo nascosto**

Il costo della rimessa può dipendere anche dalla **modalità di ricezione e pagamento** del denaro



Esempio: lo spread sul tasso di cambio

- questo intermediario **non applica commissioni** (almeno la prima volta…)
- ma **i costi della rimessa sono "nascosti" nel tasso di cambio** tra Euro e Taka che varia a seconda dello strumento usato dal destinatario per riceve la rimessa

in contanti

Riepilogo

Tasso di cambio[2]

1.00 EUR = 112.9554 BDT

Somma trasferita	1,000.00 EUR
Commissione di[2,5] trasferimento	+ 0.00 EUR
Totale	1,000.00 EUR
Totale Il destinatario riceve	112956.00 BDT
Orario di consegna:[1,13]	1-2 Giorni lavorativi

sul conto bancario

Riepilogo

Tasso di cambio[2]

1.00 EUR = 112.6142 BDT

Somma trasferita	1,000.00 EUR
Commissione di[2] trasferimento	+ 0.00 EUR
Totale	1,000.00 EUR
Totale Il destinatario riceve	112615.00 BDT
Orario di consegna:[1,8,12]	4-5 Giorni lavorativi

sul wallet

Riepilogo

Tasso di cambio[2]

1.00 EUR = 111.4767 BDT

Somma trasferita	1,000.00 EUR
Commissione di[2] trasferimento	+ 0.00 EUR
Totale	1,000.00 EUR
Totale Il destinatario riceve	111477.00 BDT
Orario di consegna:[1]	1-2 Giorni lavorativi

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Le buone regole per una rimessa

- ✓ **Confronta le offerte** di diversi operatori per scegliere la più conveniente (costi, tempi, strumenti di pagamento a disposizione di chi invia e chi riceve il danaro, etc…)

  www.mandasoldiacasa.it

  https://remittanceprices.worldbank.org/

- ✓ Considera **tutti i costi** (non solo le commissioni ma anche quelli nascosti come lo spread sul tasso di cambio)

- ✓ **Evita i canali informali e gli operatori non autorizzati**
  Gli elenchi degli operatori autorizzati sono disponibili sul sito della Banca d'Italia:

  - ✓ E' possibile controllare se un operatore è vigilato a questo link (https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/albi-elenchi/) selezionando *Albi ed elenchi di vigilanza -> Ricerca per codice/denominazione*

- ✓ **Conserva i documenti della rimessa** (contratto, ricevuta, etc…) che possono essere utili se qualcosa va storto

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Sezione 4

Come fare in caso di problemi con la banca o altro operatore

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Che fare se:

Controllando *l'estratto conto* ci accorgiamo che c'è una spesa che non abbiamo fatto…

La banca non permette l'apertura di un conto di base anche se abbiamo i requisiti…

I soldi che inviamo all'estero arrivano ma di importo inferiore o in ritardo?

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

1. Fare un reclamo

Come si fa?

- Online: compilare un reclamo sul sito internet della banca
- Di persona: si può andare alla filiale della Banca e chiedere di fare un reclamo

Cosa succede?

La banca ha 60 giorni per rispondere alla lamentela (15 giorni se il reclamo riguarda servizi di pagamento)

2. Rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario

Come si fa?

- Online sito dell'Arbitro Bancario Finanziario con una procedura guidata

Che fa l'Arbitro?

Decide chi ha ragione e chi ha torto: le sue decisioni, anche se non vincolanti, presentano un alto tasso elevato di adesione

Requisiti: aver presentato il reclamo, pagamento di 20 euro

Non c'è bisogno di assistenza dell'avvocato!

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Inoltre si può presentare un esposto alla Banca d'Italia

Come si fa?

- Online, sul portale «servizi al cittadino»
- Oppure di persona a una delle filiali della Banca d'Italia

Cosa fa la Banca d'Italia?

Trasmette copia dell'esposto all'intermediario, sollecitandolo a rispondere in modo chiaro ed esaustivo al cliente

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

SERVIZI ONLINE PER IL CITTADINO

Il portale per accedere ai nostri servizi online in maniera semplice e gratuita

Vuoi richiedere i dati registrati nella Centrale di allarme interbancaria (CAI) o nella Centrale dei Rischi (CR)?

Richiedi i dati

Pensi che la tua banca o un intermediario abbia tenuto un comportamento scorretto nei tuoi confronti? Ritieni di essere stato erroneamente segnalato negli archivi della Centrale di allarme interbancaria (CAI) o della Centrale dei Rischi (CR)?

Presenta un esposto

Sei a conoscenza di un illecito o di una irregolarità nella gestione di una banca, di un intermediario non bancario o di un'infrastruttura di mercato?

Invia una segnalazione

Hai bisogno di informazioni sul funzionamento dei servizi bancari o degli archivi della Centrale di allarme interbancaria (CAI) o della Centrale dei Rischi (CR)?

Richiedi informazioni

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Alcuni riferimenti utili

Per informazioni su come presentare un ricorso all'ABF o un esposto alla Banca d'Italia si può contattare il numero verde

800 19 69 69

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Per saperne di più

Informazioni di base:
Il sito di educazione finanziaria della Banca d'Italia «L'economia per tutti»
Il sito di educazione finanziaria «Quello che conta»
La brochure «Benvenuto in Banca» (in 8 lingue)

Sul conto corrente e gli strumenti di pagamento
La guida in parole semplici al conto corrente
La guida in parole semplici per i pagamenti nel commercio elettronico
Informazioni sul conto di base

Sulle rimesse
Informazioni sulle rimesse in Italia
Il calcolatore della Banca d'Italia sul costo delle rimesse
Il sito Mandasoldiacasa.it

Sugli strumenti di tutela
Il sito dell'Arbitro Bancario Finanziario
La guida per presentare un esposto alla Banca d'Italia

Grazie!

marilisa.guida@bancaditalia.it

paolo.finaldirusso@bancaditalia.it

ludovica.galotto@bancaditalia.it

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA