

## LA POSTA DEL RISPARMIATORE

SPORTELLI RECLAMI

IL SOLE RISOLVE

# Poste integra il rimborso parziale effettuato per la frode

**Nell'arco di tempo che va dal 27 novembre 2012 al 15 gennaio 2013 ho subito prelievi fraudolenti per un ammontare di 5.221,38 euro sul mio Banco Posta. Ho denunciato l'accaduto al commissariato di Polizia di Colleferro e successivamente a Poste Italiane. Il 7 aprile 2015 Poste Italiane ha riconosciuto la frode e mi annuncia di avere provveduto ad attivare l'iter di rimborso. Il 29 aprile 2015 mi viene comunicato che sul mio conto è stata accreditata una somma di 2.497,02 euro (inferiore a quanto denunciato e riconosciuto dalle stesse Poste). Mi attivo per fare presente quanto sopra e telefono ripetutamente al call center. Mi dicono di controllare**

**bene il mio conto perché, secondo loro, la somma è stata accreditata per intero. Controllo il Conto Posta (pagando pure per il controllo) ma non risulta quanto detto all'operatore del call center. Quindi telefono nuovamente al numero assistenza e l'interlocutore mi avvisa che inoltrerà una pratica di sollecito. Le telefonate successive sono state numerose: il risultato è che Poste Italiane con nota dell'11 ottobre 2017 mi dice che la mia richiesta non può essere accolta in quanto presentata oltre i termini previsti dalla normativa. «Occorre sottolineare infatti che, come riportato nella circolare Abi del 31 marzo 2010, in caso di operazioni di pagamento non autorizzate, il**

**cliente venutone a conoscenza, è tenuto a darne notizia, senza indugio, al proprio prestatore entro tredici mesi dalla data di addebito». Il 7 novembre ho richiesto alle Poste italiane l'invio di tutta la documentazione intercorsa tra me e le Poste in merito all'accaduto. Ad oggi non ho ricevuto alcuna risposta in merito.**

**Matteo Trani**  
(via e-mail)

## RISPONDE POSTE ITALIANE

Rispondiamo al signor Trani comunicando che Poste Italiane ha provveduto ad effettuare il rimborso totale sul suo conto bancoposta.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

## CASO CHIUSO



Non è del tutto chiaro se alla base del rimborso parziale ci sia stato un errore o la convinzione che i prelievi fraudolenti fossero avvenuti in periodi ormai prescritti. In ogni caso approfittiamo dell'occasione per ricordare che, quando si scoprono ammanchi di somme dai propri rapporti bancari o postali (carte, conti correnti), la prima regola è di denunciare tutto alle autorità in tempi molto stretti. Ricordiamo poi che proprio nei periodi estivi, quando le persone sono lontane da casa e seguono i rapporti bancari dagli smartphone, si intensificano i casi di phishing, ossia dei tentativi di carpire le credenziali online da parte di malviventi. Si invita dunque a seguire le regole impartite dagli intermediari e anche dalla polizia postale per evitare di abboccare.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

## Caso diamanti Anche Banco Bpm apre un tavolo con i consumatori

**Ho ricevuto in regalo un diamante per la mia laurea, che era stato comprato presso un primario gruppo bancario. Ora ho scoperto che la pietra potrebbe valere meno di quanto creda lo zio che me l'ha regalata. Ho letto diversi articoli sul tema e volevo un aggiornamento. Mi piacerebbe anche avere un parere su come mi devo comportare per fare valere eventualmente i miei diritti. Penso che il problema si ponga per molte persone che in questi anni hanno regalato pietre preziose acquistate in banca...**

**S.B.**  
(via e-mail)

## RISPONDE PLUS24

Iniziamo con il dire che sui diamanti venduti agli sportelli bancari e le relative problematiche che hanno dato origine anche a una multa inflitta dall'Antitrust, le banche stanno agendo in modi diversi.

La vicenda è esplosa un anno fa circa quando qualche investitore ha chiesto di valorizzare il bene acquistato tramite gli sportelli bancari che vendevano diamanti incassando laute commissioni per conto di altri intermediari specializzati.

Gli investitori si sono trovati di fronte a valorizzazioni teoriche piuttosto lontane dalla cifra che si poteva realmente realizzare. Per esempio su 100mila

euro di investimento in diamanti realizzato a cavallo tra 2013-2014, un risparmiatore si è trovato di fronte a valorizzazioni gonfiate fino a 147mila euro (caso citato da Adiconsum). Poi però quando il cliente ha chiesto di vendere le pietre gli veniva prospettato un'offerta limitata a 25mila-30mila euro.

La vicenda è finita sotto il faro Antitrust che ha sanzionato gli operatori e, in misura ben superiore, le banche collocatrici. Ora i clienti però sono alle prese con le richieste di rimborso e si trovano di fronte a atteggiamenti diversi.

Come affermato nei giorni scorsi anche da un comunicato di Federcontribuenti, Intesa Sanpaolo e Unicredit stanno rispondendo alle richieste di risarcimento dei clienti. Mentre vi sarebbe una chiusura definitiva come "totale" da parte di Mps e da Banco Bpm.

## ANCHE BANCO BPM ORA TRATTA

Più possibilista è la visione di Adiconsum, che invece spiega come anche Mps e Banco Bpm stiano in realtà cambiando atteggiamento (secondo quanto ha potuto appurare dall'associazione dei consumatori).

Anche Adiconsum conferma che Intesa Sanpaolo, quando il cliente si presenta in filiale chiedendo di vendere i diamanti acquistati, fa sottoscrivere una documentazione già predisposta e la banca si impegna a rifondere quanto versato dal cliente nel giro di un mese.

Unicredit sta agendo in maniera analoga, seppure con un meccanismo diverso e più complicato. «Il gruppo richiede una lettera reclamo - spiega Carlo Piarulli, presidente di Adiconsum Lombardia -. A cui si ag-

giunge la compilazione di una richiesta di disinvestimento da inviare da parte del cliente direttamente al broker che opera in pietre e per conoscenza anche alla banca». Trascorsi 3-4 mesi, a fronte di una risposta non soddisfacente da parte del broker, interviene Unicredit a rifondere l'intero investimento realizzato.

Mps, sempre secondo quanto appurato da Piarulli, che segue la vicenda diamanti per l'associazione, pare che stia agendo più sotto traccia ma che stia anch'essa rimborsando.

Diverso finora l'atteggiamento di Banco Bpm, tra le più coinvolte nell'affare diamanti, che finora non si è aperta alle richieste. Ora però pare che la banca stia cambiando comportamento e ha infatti firmato un accordo con Adiconsum e Federconsumatori.

Si tratta di un protocollo di intesa che fa seguito a incontri già avvenuti tra la delegazione di Banco Bpm e due associazioni di consumatori (Adiconsum e Federconsumatori). La Banca, dopo aver preso atto delle richieste delle associazioni in merito alle iniziative di ristoro dei clienti dai loro rappresentanti, ha firmato il protocollo che prevede l'istituzione di tavoli di conciliazione "pilota" istituiti in cinque realtà provinciali: Reggio Emilia, Bergamo, Milano, Verona e Modena.

L'obiettivo delle associazioni è permettere di ottenere la restituzione degli importi investiti. «Con l'accordo firmato lo scorso 2 luglio viene condivisa l'opportunità di procedere alla disamina specifica delle posizioni individuali in modo da considerare le specificità proprie della posizione del cliente», spiega l'accordo che «Plus24» ha visionato.

Al riguardo, vengono calenda-

rizzate le prime riunioni da tenersi presso le sedi delle cinque città già citate. Le date delle successive riunioni saranno individuate di comune accordo tra le due associazioni dei consumatori e la Banca con cadenza di norma settimanale. Nel corso degli incontri si procederà all'analisi delle posizioni volta per volta individuate nell'ordine di circa una ventina di pratiche per ciascuna sessione. Una volta avviata la disamina, la stessa troverà risposta di norma nell'arco dei successivi 60 giorni.

## C'È CHI FA CAUSA

Ma intanto c'è chi è già passato dalle parole ai fatti. Gli avvocati Giovanni Franchi ed Emilio Graziuso, dopo aver depositato a Parma diverse istanze di mediazione obbligatoria (procedura prescritta dalla legge per dare corso ad una causa civile) che non hanno ottenuto risultati, hanno promosso alcune cause civili per risparmiatori che hanno investito denari in diamanti.

La prima, proposta con un ricorso in base all'articolo 702 bis Cdc, per la quale è già stata fissata l'udienza di discussione per il giorno 7 novembre 2018, riguarda una famiglia di tre persone, padre, madre e figlia, che hanno effettuato "investimenti" in diamanti, per 30.398,41 euro, per 22.709 euro e per 14.375 euro, costituiti appunto nell'acquisto di queste pietre dall'Intermarket Diamond Business (Idb) presso un'agenzia di Parma del Banco Popolare, oggi Banco Bpm.

Secondo gli avvocati vi sono diverse ragioni per agire in giudizio nei confronti sia dell'istituto di credito sia del venditore, sulla base dei rilievi contenuti nella decisione dell'Antitrust. — **Fe.Pe.**

© RIPRODUZIONE RISERVATA

## LA LETTERA



**Il futuro pensionato vuole aderire all'anticipo pensionistico volontario e ha già ottenuto la certificazione dell'Inps**

# Nel valutare l'Ape occhio a tutti i costi

**Ho deciso di aderire all'Ape volontaria ed ho già ottenuto la certificazione dell'Inps.**

**Apprendo che l'unica banca che ha aderito al finanziamento è Intesa Sanpaolo. Sono correntista presso altra banca, devo aprire un conto presso Intesa? Chi decide l'assicurazione per il rischio premorienza?**

**Antonio De Simone**  
(via e-mail)

risponde **Federica Pezzatti**  
f.pezzatti@ilssole24ore.com

Pianificare l'uscita dal mondo del lavoro nello scenario attuale in cui si susseguono annunci di modifiche legislative è tutt'altro che facile. Nei giorni scorsi, per esempio, il ministro del Lavoro e dello Sviluppo Luigi Di Maio ha dichiarato nuovamente di essere favorevole alla creazione di nuovi canali di uscita dal lavoro "più equi". Poi si prosegue anche nell'idea di proporre il sistema cosiddetto Quota 100 (tra anni lavorati e età anagrafica).

Per questo i consulenti del la-