

ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione senza scopo di lucro

I NOSTRI SOLDI – I NOSTRI DIRITTI

15 MARZO 2012

GIORNATA MONDIALE DEI DIRITTI DEL CONSUMATORE

Una campagna per una “vera” scelta dei servizi finanziari

Il diritto di scegliere è uno degli otto diritti fondamentali dei consumatori.

Un consumatore dovrebbe essere in grado di scegliere tra una gamma di prodotti e servizi, offerti a prezzi competitivi, con una garanzia di qualità soddisfacente.

Per il singolo consumatore ciò si traduce nella libertà di scegliere l'offerta migliore per il tipo e livello di servizio scelto.

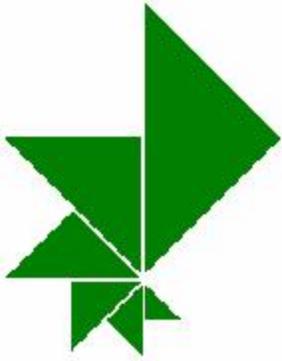
Per l'intera economia, il diritto di scegliere è fondamentale per la creazione di un mercato realmente competitivo che spinge l'innovazione e premia le imprese che forniscono un prodotti e servizi ai clienti di buon valore e penalizzano le imprese che non lo fanno.

I consumatori non dovrebbero essere costretti a sopportare oneri eccessivi, servizio scadente o comportamenti irresponsabili delle imprese a causa di una mancanza di scelta.

Ma questo diritto fondamentale del consumatore viene ostacolato in molti servizi, tra i quali quelli finanziari, uno dei settori più importanti per i consumatori e l'economia nazionale e mondiale.

Anche quando sono stufi della propria banca o di un altro fornitore di servizi finanziari, a causa di comportamenti vessatori o per l'elevato costo dei servizi offerti, molti consumatori sentono che è troppo difficile o non vale la pena cambiare banca o fornitore di servizi.

Il risultato è che spesso c'è uno scarso incentivo per le banche e altri fornitori di servizi finanziari a migliorare i servizi o tagliare i costi.



ACU – Associazione Consumatori Utenti

Organizzazione senza scopo di lucro

Ci sono parecchi motivi di rischio e difficoltà che frenano le giuste scelte dei consumatori, tra i quali il tempo, il rischio di perdere pagamenti o incassi, i legami messi in atto dai fornitori di servizi per “legare” un cliente, la mancanza di informazioni chiare e precise.

Anche se un consumatore è disposto a navigare in questi ostacoli, tuttavia spesso molti si chiedono se c'è convenienza a cambiare, quasi si percepisse una sensazione che “sono tutti uguali”. Il guaio è che in molti casi, i consumatori hanno ragione: troppo spesso vi è una mancanza di una scelta vera e propria in un mercato che è dominato da un piccolo numero di grandi imprese.

Perciò è importante questa “Giornata Mondiale dei Diritti dei Consumatori” lanciata da Consumers International, la rete mondiale delle Associazioni dei Consumatori indipendenti. Per rafforzare questa iniziativa Consumers International ha promosso già dal 2011 una campagna per rendere più sicuri, trasparenti e competitivi i servizi finanziari in tutto il mondo con un documento inviato a tutti i membri del G20.

In questo documento CI invitava i Capi di Stato e di governo del G20 ad adottare delle misure volte a rafforzare la protezione dei consumatori in materia di servizi finanziari attraverso scelte informate e consapevoli, trasparenza, protezione da frodi, abusi ed errori, favorendo l’emanazione di linee guida valide su scala internazionale, anche attraverso l’istituzione di una agenzia internazionale indipendente delegata a sorvegliare le buone pratiche e reprimere i comportamenti scorretti e pericolosi nei confronti di altri paesi.

Per maggiori informazioni sulla Giornata Mondiale dei Diritti dei Consumatori si può consultare il seguente sito:

<http://www.consumersinternational.org/media/894988/wcrd%202012%20%20member%20briefing%20on%20competition%20in%20financial%20services.pdf>