

## “PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA”

L'AVVISO RICHIAMA L'ATTENZIONE SUI DIRITTI E SUGLI STRUMENTI DI TUTELA PREVISTI A FAVORE DEI CLIENTI.

L'AVVISO RIGUARDA LA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI PREVISTA DAL D.LGS. N. 385/1993 (TESTO UNICO BANCARIO) E DALLE ISTRUZIONI DI VIGILANZA DELLA BANCA D'ITALIA.

L'AVVISO NON RIGUARDA LA TRASPARENZA DEI SERVIZI DI INVESTIMENTO E DEL SERVIZIO DI CONSULENZA IN MATERIA DI INVESTIMENTI IN STRUMENTI FINANZIARI DISCIPLINATA DAL D.LGS. 58/1998 (TESTO UNICO FINANZA) E DALLE DISPOSIZIONI DELLA CONSOB.

### SEZIONE I

#### DIRITTI

##### IL CLIENTE HA IL DIRITTO:

- di AVERE A DISPOSIZIONE E DI ASPORTARE copia di questo Avviso;
- di AVERE A DISPOSIZIONE E DI ASPORTARE i fogli informativi, dati e tempestivamente aggiornati, contenenti una dettagliata informativa sulla banca, sulle caratteristiche e sui rischi tipici dell'operazione o del servizio, sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali; qualora la banca si avvalga di TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA, di avere a disposizione mediante tali tecniche, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, copia di questo Avviso ed i fogli informativi relativi all'operazione o al servizio offerto;
- di OTTENERE, prima della conclusione del contratto senza termini e condizioni, una copia completa del relativo testo, contenente anche un documento di sintesi riiepilogativo delle condizioni economiche e contrattuali, per una ponderata valutazione dello stesso e fermo restando che la consegna di tale copia non impegna la banca (ed il cliente) alla stipula del contratto;
- di RICEVERE un esemplare del contratto stipulato, che include il documento di sintesi;
- di RICEVERE comunicazioni periodiche sull'andamento dei rapporti, alla scadenza del contratto di durata e comunque una volta all'anno, mediante un rendiconto ed un documento di sintesi delle condizioni contrattuali;
- di ESSERE INFORMATO sulle variazioni sfavorevoli delle condizioni contrattuali;
- di RECEDERE dal rapporto, in caso di variazioni sfavorevoli dei tassi, prezzi ed altre condizioni, entro un periodo non inferiore a 15 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta ovvero dall'effettuazione delle altre forme di comunicazione ammesse, senza penalità e alle condizioni precedentemente praticate<sup>10</sup>;
- di OTTENERE a proprie spese, entro e non oltre 90 giorni, copia della documentazione relativa a singole operazioni compiute negli ultimi dieci anni;

- di OTTENERE il rimborso della moneta elettronica non più utilizzata<sup>11</sup>.

e, in particolare, per i contratti di credito al consumo<sup>12</sup>,

il Cliente, in qualità di consumatore, ha diritto:

- di ADEMPERE in via anticipata o di recedere dal contratto senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi, gli altri oneri maturati fino a quel momento ed un compenso, se contrattualmente previsto, comunque non superiore all'1% del capitale residuo;
- di OPPODERE al cessionario, nel caso di cessione dei crediti derivanti dal contratto di credito al consumo, tutte le eccezioni che possono far valere nei confronti del cedente, ivi compresa la compensazione;
- nel caso di inadempimento del fornitore di beni e servizi, che abbia un accordo di esclusiva con il finanziatore, di AGIRE contro quest'ultimo o il terzo cessionario dei relativi diritti di credito dopo aver inutilmente effettuato la costituzione in mora del fornitore.

##### NOTE

<sup>10</sup> Il termine di 15 giorni è quello minimo fissato dall'art. 118 T.U.B. per consentire al cliente di recedere.

<sup>11</sup> La moneta elettronica è un valore monetario rappresentato da un credito nei confronti dell'emittente che sia memorizzato su un dispositivo elettronico, emesso previa ricezione di fondi di valore non inferiore al valore monetario emesso e accettato come mezzo di pagamento da soggetti diversi dall'emittente.

<sup>12</sup> Il credito al consumo è una forma di prestito, che la banca accorda per l'acquisto di beni o servizi da parte di una persona fisica che agisce per scopi estranei alla attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta (consumatore).

### SEZIONE II

#### NORME A TUTELA DEL CLIENTE

##### SONO A TUTELA DEL CLIENTE:

- l'OBBLIGO della forma scritta del contratto, salvo i casi normativamente stabiliti, a pena di nullità;
- l'OBBLIGO, in caso di offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze della banca e prima della conclusione del contratto, di consegnare al cliente copia di questo Avviso e dei fogli informativi relativi all'operazione o servizio offerto;
- l'OBBLIGO di consegnare al cliente, prima della sottoscrizione di titoli strutturati<sup>13</sup>, il relativo foglio informativo;
- l'OBBLIGO di consegnare, ai clienti consumatori, prima dell'acquisto di prodotti complessi, il relativo foglio informativo;
- l'OBBLIGO di indicare nei contratti il tasso di interesse ed ogni altro prezzo e condizione praticati inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali maggiori oneri in caso di mora;
- l'APPROVAZIONE SPECIFICA della clausola contrattuale che consente di variare, in senso sfavorevole al cliente, il tasso di interesse ed ogni altro prezzo e condizione praticati;
- l'APPROVAZIONE SPECIFICA delle eventuali clausole contrattuali sulla capitalizzazione degli interessi;
- la PREVISIONE, nei rapporti di conto corrente, della stessa periodicità nel conteggio degli interessi creditori e debitori;
- la NULLITÀ delle clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi di interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati nonché delle clausole che prevedono tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli di quelli pubblicizzati nei fogli informativi. Tali clausole sono automaticamente sostituite applicando le condizioni e i prezzi previsti dalla legge<sup>14</sup>;
- la PREVISIONE che gli interessi sui versamenti presso una banca di denaro, di assegni circolari emessi dalla stessa banca e di assegni bancari tratti sulla stessa succursale sostituisce la quale viene effettuato il versamento sono conteggiati con la valuta del giorno in cui è effettuato il versamento e sono dovuti fino a quello del prelevamento;
- nelle operazioni di collocamento di titoli di Stato, la PREVISIONE:
  - dell'importo massimo della commissione eventualmente da applicare per il compimento di tali operazioni;
  - dei criteri e parametri per la trasparente determinazione dei rendimenti;
  - degli obblighi di pubblicità, trasparenza e propaganda che la banca deve osservare nell'attività di collocamento stessa.

sono a tutela del Cliente, in qualità di consumatore:

- l'INDICAZIONE, nell'ambito della pubblicità e degli annunci pubblicitari, del tasso annuo effettivo globale (TAEG) e del relativo periodo di validità;
- l'OBBLIGO di indicare nei contratti: l'ammontare e le modalità del finanziamento; il numero, gli importi e le scadenze delle singole rate; il TAEG; il dettaglio delle condizioni analitiche secondo cui il TAEG può essere eventualmente modificato; l'importo e la causale degli oneri che sono esclusi dal calcolo del TAEG; le eventuali garanzie richieste; le eventuali coperture assicurative richieste al consumatore e non incluse nel calcolo del TAEG. In caso di assenza o nullità di tali previsioni, la legge prevede meccanismi di sostituzione automatica;
- l'OBBLIGO di indicare, nei contratti aventi ad oggetto l'acquisto di determinati beni o servizi: i beni e servizi da acquistare; il prezzo di acquisto in contanti; il prezzo stabilito dal contratto e l'ammontare dell'eventuale acconto; le condizioni per il trasferimento del diritto di proprietà, qualora il passaggio della proprietà non sia immediato;
- l'OBBLIGO di indicare a pena di nullità, nei contratti di apertura di credito in conto corrente non connessa all'uso di una carta di credito; il massimale e l'eventuale scadenza del credito; il tasso di interesse annuo ed il dettaglio analitico degli oneri applicabili dal momento della conclusione del contratto, nonché le condizioni che possono determinare la modifica durante l'esecuzione del contratto stesso; le modalità di recesso dal contratto;
- l'APPLICAZIONE delle disposizioni previste (dall'art. 1525 codice civile<sup>15</sup>) nel caso di inadempimento del compratore ai contratti di credito al consumo, a fronte dei quali sia stato concesso un diritto reale di garanzia sul bene acquistato con il denaro ricevuto in prestito.

##### NOTE

<sup>13</sup> Per "titoli strutturati" si intendono quei titoli che incorporano uno strumento di debito di tipo tradizionale e un contratto derivato.

<sup>14</sup> In particolare, la sostituzione automatica prevede per gli interessi, il tasso nominale minimo e quello massimo dei buoni ordinari del tesoro annui, rispettivamente per le operazioni attive e per quelle passive, mentre per gli altri prezzi e condizioni, quelli pubblicizzati nel corso della durata del rapporto per le corrispondenti categorie di operazioni e servizi (in mancanza di pubblicità nulla è dovuto).

<sup>15</sup> Art. 1525 del codice civile (inadempimento del compratore nella vendita con riserva della proprietà): "Nonostante patto contrario, il mancato pagamento di una sola rata, che non superi l'ottava parte del prezzo, non dà luogo alla risoluzione del contratto, e il compratore conserva il beneficio del termine relativamente alle rate successive".

ed, in particolare, per i contratti di credito al consumo,

### SEZIONE III

#### PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE (s)

Questa banca aderisce all'Accordo per la costituzione dell'Ufficio reclami della clientela e dell'Ombudsman Giuri Bancario, che prevede una procedura di risoluzione delle controversie alternativa rispetto al ricorso al giudice.

La procedura è gratuita per il cliente, salvo le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio reclami o all'Ombudsman Giuri Bancario.

Ogni Cliente può rivolgersi all'Ufficio reclami della banca, entro due anni da quando l'operazione contestata è stata eseguita.

Il reclamo va presentato con lettera raccomandata A/R o in via informatica ovvero consegnato allo sportello dove è intrattenuto il rapporto. Per la formulazione dei reclami possono essere utilizzati gli appositi moduli che la banca mette a disposizione della clientela. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purché contengano gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente.

L'Ufficio reclami evade la richiesta entro il termine di 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso. Per i reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento il predetto termine è, invece, di 90 giorni.

Se la banca dà ragione al cliente, la stessa deve comunicare i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere.

Il cliente – qualora sia rimasto insoddisfatto dal ricorso all'Ufficio reclami (perché non ha avuto risposta, perché la risposta è stata, in tutto o in parte, negativa, ovvero perché la decisione, sebbene positiva, non è stata eseguita dalla banca) – può presentare un ricorso all'Ombudsman Giuri Bancario, Organo collegiale composto di 5 membri, con sede in Via IV Novembre n. 114, 00187, Roma.

Il ricorso all'Ombudsman Giuri Bancario va presentato entro un anno dall'inizio della contestazione all'Ufficio reclami della banca, mediante una richiesta scritta, con indicazione specifica del contenuto della controversia, inviata preferibilmente con lettera raccomandata A/R oppure utilizzando strumenti informatici, allegando ogni altra notizia e documento utili. L'Ombudsman Giuri Bancario può richiedere ulteriore documentazione, ritenuta necessaria per la decisione, sia alla banca sia al cliente.

Le controversie per cui è competente l'Ombudsman Giuri Bancario sono quelle di valore fino a € 50.000<sup>16</sup>.

La decisione viene adottata entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta di intervento, o entro 120 giorni, quando è necessario acquisire ulteriore documentazione, ed è vincolante solo per la banca e non per il cliente. Una procedura analoga è prevista per i reclami in merito ai bonifici transfrontalieri<sup>17</sup>: in questo caso però l'Ufficio reclami ha 30 giorni per evadere la richiesta del cliente.

Qualora il cliente sia rimasto insoddisfatto dal ricorso all'Ufficio Reclami, può rivolgersi alla Sezione speciale dell'Ombudsman Giuri

Bancario, al medesimo indirizzo e con le stesse modalità, per controversie relative ai predetti bonifici, che abbiano un importo fino a € 50.000, maggiorato delle spese sostenute dal cliente e dagli eventuali interessi legali calcolati secondo i criteri indicati dal D.lgs. n. 253/2000. La Sezione deve decidere entro 60 giorni dalla presentazione della richiesta.

Il ricorso all'Ufficio reclami o all'Ombudsman Giuri Bancario non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria ovvero, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale.

##### NOTE

<sup>16</sup> Le procedure di reclamo riguardano sia le operazioni e servizi bancari che i servizi di investimento.

<sup>17</sup> Se l'operazione contestata è stata eseguita prima del 1° gennaio 2006, la competenza dell'Ombudsman è limitata alle controversie di valore fino a 10.000 euro.

<sup>17</sup> Per "bonifici transfrontalieri" si intende un'operazione effettuata da una banca di uno Stato membro dell'Unione europea, che su incarico di un cliente mette a disposizione di un soggetto beneficiario (indicato dallo stesso cliente) presso una banca di un altro Stato membro; il cliente che dà l'ordine ed il beneficiario (cioè colui che riceve la somma di denaro) possono coincidere.

Il testo completo dell'avviso è a disposizione della clientela presso ogni sportello della Banca.

