

“PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA”

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI AI SENSI DEL D.LGS. N. 385/1993 (TESTO UNICO BANCARIO) E DELLE ISTRUZIONI DI VIGILANZA DELLA BANCA D'ITALIA

Sezione I

Diritti

Il Cliente ha diritto:

- ✓ di avere a disposizione e di asportare copia di questo Avviso;
- ✓ di avere a disposizione e di asportare i fogli informativi, datati 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;
- ✓ di avere a disposizione, poiché la banca si avvale di *tecniche di comunicazione a distanza*, 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 riepilogativo 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 espressamente informato, con preavviso minimo di 30 giorni, su qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali;
- ✓ di recedere dal rapporto, in caso di modifica unilaterale di tassi, prezzi ed altre condizioni, entro 60 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta ovvero dell'effettuazione delle altre forme di comunicazione ammesse, senza penalità e alle condizioni precedentemente praticate;
- ✓ di recedere dal contratto entro 14 giorni dalla conclusione, nel caso di servizi finanziari commercializzati con tecniche di comunicazione a distanza;
- ✓ di ottenere a proprie spese, entro e non oltre 90 giorni, copia della documentazione relativa a singole operazioni compiute negli ultimi dieci anni; e, in particolare, per i contratti di credito al consumo¹, il Cliente, in qualità di consumatore, ha diritto:
- ✓ di adempiere 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 opporre al cessionario, nel caso di cessione dei crediti derivanti dal contratto di credito al consumo, tutte le eccezioni che poteva 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.

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, 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 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 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 legge²; ed, in particolare, per i contratti di credito al consumo, 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 o 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 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 d'interesse annuo ed il dettaglio analitico degli oneri applicabili dal momento della conclusione del contratto, nonché le condizioni che possono determinarne la modifica durante l'esecuzione del contratto stesso; le modalità di recesso dal contratto;
- ✓ l'applicazione delle disposizioni previste (dall'art. 1525 codice civile³): 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.

Sezione III

Procedure di Reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie

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

La procedura è gratuita per il cliente, salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio reclami o all'Ombudsman Giurì 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 consegnato allo sportello dove è intrattenuto il rapporto. La Banca ha altresì istituito una procedura interna per il trattamento dei reclami presentati con modalità alternative (posta ordinaria, fax, mail, internet, telefono, di persona). L'Ufficio reclami evade la richiesta entro il termine di 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso. 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 Giurì bancario**, Organo collegiale composto di 5 membri, con sede in **Via IV Novembre n. 114 - 00187, Roma**. Il ricorso all'Ombudsman Giurì bancario va presentato **entro un anno** dall'invio della contestazione all'Ufficio reclami della banca se inevasa, o dalla sua decisione in tutto o in parte sfavorevole al cliente o dall'accoglimento del reclamo cui non sia stata data attuazione 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 Giurì bancario può richiedere ulteriore documentazione, ritenuta necessaria per la decisione, sia alla banca sia al cliente. **Le controversie** per cui è competente l'Ombudsman Giurì bancario sono quelle di valore fino a **€10.000** e fino a **€50.000** per operazioni o servizi posti in essere a far data dal 1° gennaio 2006. La decisione viene adottata entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione fatta dal richiedente ed è vincolante solo per la banca e non per il consumatore. Il ricorso all'Ufficio reclami o all'Ombudsman Giurì 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.

(1) 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).

(2) In particolare, la sostituzione automatica prevede per gli interessi, il tasso nominale minimo e quello massimo dei buoni ordinari del tesoro annuali, 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).

(3) 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*. MOD 18/5007 - 10.2006