

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. N. 58/1998 (TESTO UNICO FINANZA) E DALLE DISPOSIZIONI DELLA CONSOB

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;
- 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 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 *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 praticate¹;
- 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 utilizzata².

¹ Il termine di 15 giorni è quello minimo fissato dall'art.118 T.U.B. per consentire al cliente di recedere.

² 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.

e, in particolare, per i contratti di credito al consumo³ 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'*obbligazione* della forma scritta del contratto, salvo i casi normativamente stabiliti, a pena di nullità;
- l'*obbligazione*, 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'*obbligazione* di consegnare al cliente, prima della sottoscrizione di titoli strutturati⁴, il relativo foglio informativo;
- l'*obbligazione* di consegnare, ai clienti consumatori, prima dell'acquisto di prodotti complessi, il relativo foglio informativo;
- l'*obbligazione 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 legge⁵;
- la *previsione* che gli interessi sui versamenti presso una banca di denaro, di assegni

³ 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).

⁴ Per "titoli strutturati" si intendono quei titoli che incorporano uno strumento di debito di tipo tradizionale e un contratto derivato.

⁵ 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).

circulari emessi dalla stessa banca e di assegni bancari tratti sulla stessa succursale presso 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*:
 - a. dell'importo massimo della commissione eventualmente da applicare per il compimento di tali operazioni;
 - b. dei criteri e parametri per la trasparente determinazione dei rendimenti;
 - c. degli obblighi di pubblicità, trasparenza e propaganda che la banca deve osservare nell'attività di collocamento stessa.

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 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 determinarne la modifica durante l'esecuzione del contratto stesso; le modalità di recesso dal contratto;
- *l'applicazione* delle disposizioni previste (dall'art. 1525 codice civile⁶) 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 ⁷

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, il cui regolamento è a disposizione del cliente che ne faccia richiesta.

La procedura è gratuita per il cliente, salve 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

⁶ 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".

⁷ Le procedure di reclamo riguardano sia le operazioni e servizi bancari che i servizi di investimento.

l'operazione contestata è stata eseguita.

Il reclamo va presentato con lettera raccomandata A/R o consegnato allo sportello dove è intrattenuto il rapporto. L'Ufficio Reclami evade la richiesta entro i termini prestabiliti.

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 un consumatore e 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 Quattro Novembre n. 114, 00187 - Roma.

Il ricorso *all'Ombudsman - Giuri bancario* va presentato entro un anno dall'invio 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 € 10.000,00. La decisione viene adottata entro i termini prestabiliti.

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.