

*BHW Bausparkasse AG (Società per azioni di Diritto Tedesco)  
Succursale Italiana  
Gruppo Deutsche Postbank AG  
Sede: Hameln (Germania) - Direzione Generale per l'Italia: I-37135 Verona, Viale del Lavoro, 41  
Direzione Fidi: I-39100 Bolzano, Via Maso della Pieve, 60/a  
Cap. Soc.: Euro 204.516.752,48; Riserve: Euro 760.161.260,60  
C. F./P. IVA IT01666 200 215  
Iscr. al Reg. delle Impr. di Verona n. 01666200215  
Iscritta all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia con i seguenti numeri:  
numero di matricola Albo 5355 e numero di codice meccanografico 3073.4.  
Codice di Avviamento Bancario 11700  
Autorità di vigilanza estere competenti sulla Banca:  
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), con Sede in Bonn (Germania)  
Aderente al Fondo europeo Depositi delle Casse di Risparmio e Credito Edilizio - Berlino (Germania) e degli Istituti di  
Credito di Diritto Privato - Colonia (Germania)*

**AVVISO**  
**“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. 385/93 (TESTO UNICO BANCARIO), DALLA DELIBERA CICR DEL 4 MARZO 2003 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. 58/98 (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 né la banca né 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;
- che nei contratti di durata possa essere convenuta la facoltà di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni di contratto qualora sussista un giustificato motivo nel rispetto di quanto previsto dall'art. 1341, secondo comma, del codice civile (1);
- di ricevere comunicazione informativa, circa qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattali, secondo modalità (in forma scritta o mediante supporto durevole preventivamente accettato dallo stesso cliente) contenenti in modo evidenziato la formula : “ Proposta di modifica unilaterale del contratto”, con preavviso minimo di 30 giorni (2);
- di recedere dal rapporto entro 60 giorni (2) dal ricevimento della comunicazione scritta concernente la proposta di modifica unilaterale delle condizioni, senza penalità e senza spese di chiusura e di ottenere, in sede di liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate. Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate tali prescrizioni e quelle di cui al capoverso precedente, sono inefficaci se sfavorevoli per il cliente;
- di recedere in ogni caso dal contratto di durata senza penalità e senza spese di chiusura (3)
- nel caso di variazioni di tassi conseguenti a decisioni di politica monetaria, il cliente ha diritto che le variazioni riguardino contestualmente sia i tassi debitori che i tassi creditori e si applichino con modalità tali da non recare pregiudizio al cliente;
- 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 di moneta elettronica non più utilizzata (4)

**e, in particolare, per i contratti di credito al consumo (5),**

*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 da quello della Sede o dalle dipendenze della Banca e prima della conclusione del contratto, di consegnare al cliente copia di questo Avviso e dei fogli informativi all'operazione o servizio offerto;
- l'obbligo di consegnare al cliente, prima della sottoscrizione di titoli strutturati (6), 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 condizioni praticati inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali maggiori oneri in caso di mora;
- l'approvazione specifica ai sensi del secondo comma dell'art. 1341 c.c. (1) delle eventuali clausole contrattuali che consentono di variare, in senso sfavorevole al cliente, il tasso di interesse ed ogni altro prezzo e condizione praticati qualora sussista un giustificato motivo;
- 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 (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);
- 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 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 prelievo;
- nelle operazioni di collocamento di titoli di Stato, la previsione:
  1. dell'importo massimo della commissione eventualmente da applicare per il compimento di tali operazioni;
  2. dei criteri e parametri per la trasparente determinazione dei rendimenti;
  3. 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 applicati al 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'applicazioni delle disposizioni previste dall'art. 1525 del Codice Civile ( 7) 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 (8)**

*BHW Bausparkasse AG, succursale italiana, aderisce al Conciliatore bancario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR per la costituzione dell'Ufficio Reclami della Clientela e dell'Ombudsman Giurì Bancario che prevede una procedura gratuita (il regolamento della procedura è a disposizione del cliente che ne faccia richiesta ed è consultabile anche sul sito internet del Conciliatore bancario) 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 trasmessa al seguente indirizzo: BHW Bausparkasse AG, Ufficio Reclami, Direzione Generale, Viale del Lavoro 41, 37135 Verona oppure consegnato a mano direttamente al suddetto indirizzo. I reclami sono validi purché contengano gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consente l'identificazione certa del cliente.*

*L'Ufficio Reclami evade la richiesta entro termini prestabiliti indicati nel regolamento. Se la l'Ufficio Reclami della banca dà ragione al Cliente, la stessa deve comunicare i tempi tecnici entro i quali la banca 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, organismo collegiale composto di 5 membri, le cui funzioni sono gestite dall'Associazione per le soluzioni delle controversie bancarie, finanziarie e societarie -ADR (Organismo di conciliazione bancaria - Iscritto al n. 3 del registro degli organismi deputati a gestire tentativi di conciliazione a norma dell'art. 38 del D. Lgs. 17 gennaio 2003 n. 5) avente Sede in Via delle Botteghe Oscure n. 54 c.a.p. 00186 Roma telefono 06.69200428 e 06.6767890 indirizzo e-mail: [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it).*

*Il ricorso all'Ombudsman Giurì Bancario va presentato entro un anno (rispettivamente, dalla presentazione all'Ufficio Reclami del reclamo rimasto inevaso, dalla sua decisione in tutto o in parte non favorevole per il Cliente, ovvero dall'accoglimento, cui non sia stata data attuazione) mediante richiesta scritta, con indicazione specifica del contenuto della controversia; tale richiesta viene 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 per le quali si richiede un danno fino ad € 50.000,00, prescindendo dall'importo dell'operazione.*

*La decisione dell'Ombudsman Giurì Bancario viene adottata entro termini prestabiliti indicati nel regolamento.*

*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, o di proporre un tentativo di conciliazione.*

*La conciliazione consiste in una procedura attraverso la quale le parti tentano di pervenire ad un accordo che risolva la controversia insorta. Il regolamento della procedura è a disposizione del cliente che ne faccia richiesta, anche semplicemente telefonica, al seguente indirizzo: BHW Bausparkasse AG Succursale Italiana, Viale del lavoro n. 41 c.a.p. 37135 Verona tel. 045.8251400 fax 045.8251499. Lo stesso regolamento è altresì disponibile sul sito internet del Conciliatore bancario: [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) (9)*

*La procedura non si conclude con un giudizio, ma è volta al tentativo di raggiungere un accordo tra i soggetto coinvolti in una controversia, i quali sono assistiti da un conciliatore neutrale, ossia da un professionista che aiuta le parti ad individuare un possibile accordo. Per attivare la procedura l'interessato presenta un'istanza di conciliazione al Conciliatore bancario (il relativo modulo è disponibile sul sito internet del Conciliatore bancario) versando un contributo per le spese di avvio del procedimento. L'istanza va inoltrata al seguente indirizzo: Via delle Botteghe Oscure n. 54 c.a.p. 00186 Roma. L'indennità relativa alle spese di conciliazione viene versata dalle parti al Conciliatore bancario successivamente alla nomina del conciliatore ed al conseguente avvio della procedura. Detta indennità - che il Conciliatore bancario provvede a corrispondere interamente al professionista che assiste le parti - è rapportata a specifici scaglioni relativi al valore della lite, come previsto dalla tabella allegata al regolamento.*

*Le procedure di conciliazione si concludono entro termini prestabiliti dal regolamento e possono essere di due tipi:*

*I) previste dalla legge che ha riformato il processo societario (D. Lgs. n. 5/2003). Le controversie oggetto di questo tipo di conciliazione devono riguardare una delle materie di cui all'art. 1 del predetto D. Lgs. n. 5/2003 e possono rivestire qualsiasi valore economico. L'accordo di conciliazione eventualmente raggiunto, debitamente verbalizzato ed omologato dal Tribunale ha valore di titolo esecutivo.;*

*II) informali, ossia non disciplinate da una specifica normativa. Con questa forma di conciliazione (sottratta alle previsioni del D. Lgs. n. 5/2003 senza la relativa produzione degli effetti giuridici) si tenta di risolvere la controversia mediante un accordo transattivi tra le parti e che produce gli effetti di un contratto.*

*Il ricorso alla procedura di conciliazione non priva il Cliente, in caso di mancato accordo, del diritto di investire della controversia la competente Autorità giudiziaria, ovvero, se ne ricorrono i presupposti lo stesso Ombudsman oppure un arbitro oppure un collegio arbitrale.*

(1)

Art. 1341 del codice civile ( Condizioni generali di contratto):” Le condizioni generali di contratto predisposte da uno dei contraenti sono efficaci nei confronti dell’altro, se al momento della conclusione del contratto questi le ha conosciute o avrebbe dovuto conoscerle usando l’ordinaria diligenza.

In ogni caso non hanno effetto, se non sono specificamente approvate per iscritto, le condizioni che stabiliscono, a favore di colui che le ha predisposte, limitazioni di responsabilità, facoltà di recedere dal contratto o di sospenderne l’esecuzione, ovvero sanciscono a carico dell’altro contraente decadenze, limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti coi terzi, tacita proroga o rinnovazione del contratto, clausole compromissorie o deroghe alla competenza dell’autorità giudiziaria.”

(2)

Il termine di preavviso minimo di 30 giorni, nonché il termine di 60 giorni per l’esercizio del diritto di recesso, sono fissati dall’art. 118 Decreto legislativo 1 settembre 1993 n. 385 (denominato altresì “T.U.B.”), così come modificato dall’art. 10 della Legge 4 agosto 2006 n. 248, di conversione del D.L. 4 luglio 2006 n. 223

(3)

L’art. 7, comma 1, del Decreto Legge n. 7/2007 convertito nella Legge 40/2007, come integrato dall’art. 2 comma 450 della L. 244/2007, recita: “ È nullo qualunque patto, anche posteriore alla conclusione del contratto, ivi incluse le clausole penali, con cui si convenga che il mutuatario, che richieda l’estinzione anticipata o parziale di un contratto di mutuo stipulato o accollato a seguito di frazionamento, anche ai sensi del Decreto Legislativo 20 giugno 2005 n. 122, per l’acquisto o per la ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione ovvero allo svolgimento della propria attività economica o professionale da parte di persone fisiche, sia tenuto ad una determinata prestazione a favore del soggetto mutuante

(4)

La moneta elettronica è un valore monetario rappresentato da un credito nei confronti dell’emittente che sia memorizzato su un dispositivo elettronico ed emesso previa ricezione di fondi di valore non inferiori al valore monetario emesso e accettato come mezzo di pagamento da soggetti diversi dall’emittente;

(5)

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 all’attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta (consumatore).

(6)

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

(7)

Art. 1525 del codice civile (inadempimento del compratore nella vendita con riserva di 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”

(8)

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

(9)

Oltre al Conciliatore bancario, sono attivi anche altri organismi (il cui elenco è tenuto presso il Ministero della Giustizia) abilitati allo svolgimento del servizio di conciliazione ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. n. 5/2003 e dei Decreti del Ministero della Giustizia 23 luglio 2004.