

# AVVISO "PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA"

IL PRESENTE AVVISO:

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

## DIRITTI

### SEZIONE I

Il Cliente ha diritto:

1. di AVERE A DISPOSIZIONE E DI ASPORTARE copia di questo Avviso;
  2. 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;
  3. 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 e dei Fogli Informativi relativi all'operazione o al servizio offerto;
  4. 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;
  5. di ricevere un esemplare del contratto stipulato, che include il documento di sintesi;
  6. 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;
  7. di essere INFORMATO, con un preavviso minimo di 30 giorni, mediante comunicazione espressa in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente stesso, di qualunque modifica unilaterale apportata dalla Banca alle condizioni contrattuali. La comunicazione della variazione deve contenere in modo evidenziato la formula: "Proposta di modifica unilaterale del contratto";
  8. di RECEDERE dal contratto in caso di variazione unilaterale delle condizioni entro 60 giorni dalla comunicazione, senza spese e con l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate;
  9. in ogni caso, nei contratti di durata, di RECEDERE dal contratto senza penalità e spese di chiusura;
  10. di ottenere a proprie spese, entro e non oltre 90 giorni, copia della documentazione relativa a singole operazioni compiute negli ultimi dieci anni;
  11. di OTTENERE il rimborso della moneta elettronica non più utilizzata<sup>1</sup>;
- in particolare, per i contratti di credito al consumo<sup>2</sup>, il Cliente, in qualità di consumatore, ha diritto:
12. 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;
  13. 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;
  14. 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;
- e, in particolare, per i contratti di credito fondiario<sup>3</sup>, il Cliente ha diritto:
15. di ESTINGUERE anticipatamente, in tutto o in parte, il proprio debito, corrispondendo alla Banca esclusivamente un compenso onnicomprensivo per l'estinzione contrattualmente stabilita.

## NORME A TUTELA DEL CLIENTE

### SEZIONE II

Sono a tutela del Cliente:

1. l'OBBLIGO della forma scritta del contratto, salvo i casi normalmente stabiliti, a pena di nullità;
  2. 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;
  3. l'OBBLIGO di consegnare al Cliente, prima della sottoscrizione di titoli strutturati<sup>4</sup>, il relativo Foglio Informativo;
  4. l'OBBLIGO di consegnare, ai Clienti consumatori, prima dell'acquisto di prodotti complessi, il relativo Foglio Informativo;
  5. 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;
  6. l'APPROVAZIONE SPECIFICA della clausola contrattuale che consente alla Banca di variare unilateralmente, qualora sussista un giustificato motivo, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 1341 secondo comma del codice civile, i tassi, i prezzi e le altre condizioni di contratto;
  7. l'INEFFICACIA delle variazioni contrattuali, se sfavorevoli per il Cliente, qualora non siano state osservate le prescrizioni di cui al punto 7 della Sezione I e al punto 6 della presente Sezione;
  8. l'OBBLIGO della Banca di applicare le variazioni dei tassi di interesse conseguenti a decisioni di politica monetaria contestualmente sia ai tassi debitori che a quelli creditori, con modalità tali da non recare pregiudizio al Cliente;
  9. l'APPROVAZIONE SPECIFICA delle eventuali clausole contrattuali sulla capitalizzazione degli interessi;
  10. la PREVISIONE, nei rapporti di conto corrente, della stessa periodicità nel conteggio degli interessi creditori e debitori;
  11. 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>5</sup>;
  12. 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;
  13. 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;
- e, in particolare, per i contratti di credito al consumo, sono a tutela del Cliente, in qualità di consumatore:
14. l'indicazione, nell'ambito della pubblicità e degli annunci pubblicitari, del tasso annuo effettivo globale (TAEG) e del relativo periodo di validità;
  15. 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 e gli oneri che sono esclusi dal TAEG; 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;
  16. 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;
  17. l'OBBLIGO di indicare a pena di nullità, nei contratti di apertura di 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;
  18. l'APPLICAZIONE delle disposizioni previste (dall'art. 1525 codice civile)<sup>6</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.

## PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE<sup>7</sup>

### SEZIONE III

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 della clientela che ne faccia richiesta.

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 per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con la Banca ed avente ad oggetto rinvii circa il modo con cui la Banca stessa abbia gestito operazioni e servizi, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione dell'apposito reclamo.

Il reclamo va presentato con lettera raccomandata A/R indirizzata all'Ufficio reclami della Banca o consegnato allo Sportello dove è intrattenuto il rapporto o inoltrato in via informatica. L'Ufficio 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, 114 - 00187 Roma. All'Ombudsman-Giuri Bancario possono rivolgersi i Clienti per controversie che non siano state già portate all'esame dell'Autorità Giudiziarica, di un Collegio arbitrale o di un Organismo conciliativo.

Il ricorso all'Ombudsman-Giuri Bancario va presentato entro un anno, rispettivamente dalla presentazione del reclamo rimasto inavuto, dalla sua decisione in tutto o in parte non favorevole per il Cliente, ovvero dall'accoglimento del reclamo cui non sia stata data attuazione. Il ricorso deve avvenire 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 euro 50.000,00 purché riferite a operazioni e servizi posti in essere a far data dal 1° gennaio 2006, fermi restando i limiti in precedenza vigenti di euro 10.000,00. 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; qualora nel corso dell'istruttoria emerge che il ricorso è privo di documentazione necessaria per la decisione, viene richiesta l'integrazione della documentazione, in modo da permettere all'Ombudsman-Giuri Bancario di emanare la decisione entro 120 giorni complessivi dalla data di ricevimento del ricorso. Tali termini sono sospesi per l'intero mese di agosto di ogni anno.

Una procedura analoga è prevista per i reclami in merito ai bonifici transfrontalieri<sup>8</sup>; in questo caso però:

- il Cliente può rivolgersi all'Ufficio reclami, purché la questione non sia già stata portata all'esame dell'Autorità giudiziaria, di un Arbitro o di un Collegio arbitrale, entro 180 giorni dalla scadenza del termine convenuto con l'ordinante per l'esecuzione dell'ordine di bonifico ovvero col beneficiario per la messa a sua disposizione dell'importo dello stesso;

- l'Ufficio reclami ha 30 giorni per evadere la richiesta del Cliente.

Qualora il Cliente sia rimasto insoddisfatto del ricorso all'Ufficio reclami, entro il termine di 30 giorni a far data dalla:

- ricezione della decisione dell'Ufficio reclami, oppure

- decorrenza infuttuosa del termine per evadere il reclamo; oppure

- decorrenza infuttuosa del termine per provvedere alla sistemazione del reclamo

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 euro 50.000, maggiorato delle spese sostenute dal Cliente e degli eventuali interessi legali calcolati secondo i criteri indicati dal D.lgs. n. 253/2000. È sempre cura della Banca trasferire alla Sezione speciale dell'Ombudsman-Giuri Bancario tutta la documentazione relativa alla controversia. La decisione deve essere resa dalla Sezione entro 60 giorni dalla ricezione della documentazione formata dalla Banca o, in caso di mancata trasmissione della documentazione stessa, dalla infuttuosa scadenza del termine di 5 giorni previsto dal Regolamento per la trasmissione della documentazione.

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.

1. 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.

2. 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).

3. Il credito fondiario è una forma di finanziamento a m) termine garantita da ipoteca su immobili, effettuato dalle Banche.

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 dovuta).

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.

8. Per "bonifico transfrontaliero" si intende un'operazione effettuata da una Banca di uno Stato membro dell'Unione europea, che su incarico di un Cliente mette una somma di denaro 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.