

## AVVISO PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA

Questo 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.

### Sezione1

#### DIRITTI

il Cliente ha il 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 ed i 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** di qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, con una comunicazione – in forma scritta o mediante altro supporto durevole, preventivamente accettato dallo stesso cliente – contenente in modo evidenziato la formula: "Proposta di modifica unilaterale del contratto", con preavviso minimo di trenta giorni. La modifica si intende approvata ove il cliente non receda, senza spese, dal contratto entro sessanta giorni **(I)**. In quest'ultimo caso, in sede di liquidazione del rapporto, il cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate. Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate tali prescrizioni sono inefficaci, se sfavorevoli per il cliente;
8. nel caso di variazioni dei tassi conseguenti a decisioni di politica monetaria, che le variazioni riguardino contestualmente sia i tassi debitori che quelli creditori e si applichino con modalità tali da non recare pregiudizio al cliente;
9. in ogni caso, nei contratti di durata, di recedere dal contratto, senza penalità e senza spese di chiusura **(II)**;

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 **(III)**;

**E, IN PARTICOLARE, PER I CONTRATTI DI CREDITO AL CONSUMO(IV) 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.

## Sezione 2

### NORME A TUTELA DEL CLIENTE

#### SONO A TUTELA DEL CLIENTE:

1. l'**OBBLIGO** della forma scritta del contratto, salvo i casi normativamente 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 **(V)**, 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** – ai sensi dell'art. 1341, comma 2, cod. civ. – della clausola contrattuale che consente nei contratti di durata alla banca di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni di contratto, qualora sussista un giustificato motivo;

7. l'**APPROVAZIONE SPECIFICA** delle eventuali clausole contrattuali sulla capitalizzazione degli interessi;

8. la **PREVISIONE**, nei rapporti di conto corrente, della stessa periodicità nel conteggio degli interessi creditori e debitori;

9. 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 **(VI)**;

10. 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 prelevamento;

11. 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:**

12. l'**INDICAZIONE**, nell'ambito della pubblicità e degli annunci pubblicitari, del tasso annuo effettivo globale (TAEG) e del relativo periodo di validità;

13. 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;

14. 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;

15. 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;

16. l'**APPLICAZIONE** delle disposizioni previste (dall'art. 1525 codice civile **(VII)**): 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 3

### Procedure di reclamo

#### E di composizione stragiudiziale delle controversie (VIII)

**QUESTA/O BANCA/INTERMEDIARIO FINANZIARIO ADERISCE AL CONCILIATORE BANCARIO – ASSOCIAZIONE PER LA SOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE BANCARIE, FINANZIARIE E SOCIETARIE – ADR CHE METTE A DISPOSIZIONE I SEGUENTI STRUMENTI DI TUTELA:**

#### **1. OMBUDSMAN-GIURÌ BANCARIO**

**IL SERVIZIO OFFRE UNA PROCEDURA GRATUITA DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (ALTERNATIVA RISPETTO AL RICORSO AL GIUDICE) CHE SI CONCLUDE CON UNA DECISIONE EMESSA DA UN COLLEGIO GIUDICANTE. IL REGOLAMENTO DELLA PROCEDURA È A DISPOSIZIONE DEL CLIENTE CHE NE FACCI A RICHIESTA ED È CONSULTABILE ANCHE SUL SITO INTERNET DEL CONCILIATORE BANCARIO.**

La procedura è gratuita per il Cliente. **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, o inoltrato in via informatica; la banca mette a disposizione anche moduli standardizzati.

L'Ufficio Reclami evade la richiesta entro termini prestabiliti indicati nel regolamento.

Se l'Ufficio Reclami della banca dà ragione al Cliente, lo stesso 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**, Organo collegiale composto di 5 membri, attivo presso il Conciliatore Bancario, inoltrandolo al seguente indirizzo: **VIA DELLE BOTTEGHE OSCURE N. 54, 00186, ROMA.**

**IL RICORSO ALL'OMBUDSMAN – GIURÌ 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 – 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 a euro **50.000** (prescindendo dall'importo dell'operazione).

La decisione 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.

## 2. CONCILIAZIONE

**IL SERVIZIO 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 FACCI A RICHIESTA ED È CONSULTABILE ANCHE SUL SITO INTERNET DEL CONCILIATORE BANCARIO. (IX)**

La procedura non si conclude con un giudizio, ma è volta al tentativo di raggiungere un accordo tra i soggetti 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 cui modulo è disponibile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario – versando un contributo di 30 euro per le spese di avvio del procedimento. L'istanza va inoltrata al seguente indirizzo: via delle Botteghe Oscure, 54, 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 – che si concludono entro termini prestabiliti indicati nel regolamento – possono essere di due tipi:

**a.** 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 richiamato d.lgs. n. 5/2003 (in termini generici si tratta di controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria) e possono rivestire qualsiasi valore economico. Per gestire questa procedura il Conciliatore Bancario ha costituito – ai sensi di legge – un "organismo di conciliazione" che ha ottenuto dal Ministero della Giustizia l'iscrizione nel Registro di detti "organismi" tenuto dallo stesso Ministero. Tra gli interessanti effetti giuridici cui dà luogo la conciliazione prevista dalla legge si segnala, in particolare, che, nel caso in cui la conciliazione si concluda con un accordo, il relativo verbale – una volta omologato dal Tribunale – ha valore di titolo esecutivo;

**b.** informali, ossia non disciplinate da una specifica normativa. Con questa forma di conciliazione – che non è assoggettata alle previsioni del d.lgs. n. 5/2003 e, quindi, non ne produce gli effetti giuridici – si tenta di risolvere la controversia attraverso un accordo di tipo transattivo che assume, quindi, l'efficacia di un contratto.

Il ricorso alla procedura di conciliazione non priva il Cliente, in caso di mancato accordo, del diritto di investire della controversia l'Autorità giudiziaria, ovvero, se ne ricorrono i presupposti, l'Ombudsman, o un arbitro (o un collegio arbitrale).

**SITO INTERNET DEL CONCILIATORE BANCARIO: [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)**

## NOTE

I. Il termine di 60 giorni è quello minimo fissato dall'art. 118 T.U.B. per consentire al cliente di recedere.

II. Per l'art. 7, comma 1, DL n. 7/2007 convertito nella legge n. 40/2007 "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 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".

III. La moneta elettronica è un valore monetario rappresentato da un credito nei confronti dell'emittente che sia memorizzato su 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.

IV. 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).

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

VI. 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).

VII. 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".

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

IX. Si segnala che, oltre al Conciliatore Bancario, operano altri organismi abilitati allo svolgimento del servizio di conciliazione ai sensi del d.lgs. n. 5/2003 e dei decreti del Ministero di Giustizia del 23 luglio 2004. L'elenco di tali soggetti è tenuto presso il Ministero della Giustizia.

Testo elaborato da ABI