



## AVVISO ALLA CLIENTELA

### “PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA”

per i servizi finanziari e di credito personale a disposizione della Clientela, in esecuzione delle norme di cui al Titolo VI del D.Lgs 1° Settembre 1993 n. 385 (Testo Unico Bancario), della Deliberazione C.I.C.R. 4 Marzo 2003, e del Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia 25 Luglio 2003.

Il presente avviso contenente le “principali norme di trasparenza” è atto a richiamare l'attenzione dei clienti sui diritti e sugli strumenti di tutela previsti a loro favore ai sensi del titolo sesto del Testo Unico Bancario

**- Prestito personale con rimborso mediante cessione del quinto dello stipendio o della pensione**

(D.P.R. 5 gennaio 1950, n. 180 e successive modificazioni ed integrazioni, D.P.R. 28 luglio 1950, n. 895, artt. 1260 e segg. Cod. Civ., D.M. 27 dicembre 2006, n. 313)

**- Prestito personale con rimborso mediante delegazione di pagamento**

(artt. 1269 e 1723,2° comma Cod. Civ., D.P.R. 5 gennaio 1950, n. 180)

\*\*\*\*\*

### INDICAZIONI E INFORMAZIONI DEI DIRITTI E DEGLI STRUMENTI DI TUTELA DELLA CLIENTELA PER LE OPERAZIONI E I SERVIZI DI NATURA FINANZIARIA

Il Cliente, al primo contatto con l'istituto finanziario prescelto, ha il diritto di ottenere, presso ciascun locale aperto al pubblico o per il tramite delle tecniche di comunicazione a distanza, ovvero da parte degli Agenti in attività finanziaria degli Istituti stessi ovvero dai Mediatori Creditizi che dispongono della modulistica:

- il presente “**AVVISO** sulle principali NORME DI TRASPARENZA E DI TUTELA DEL CONSUMATORE”;
- il “**FOGLIO INFORMATIVO**”, numerato, datato e periodicamente aggiornato, contenente dettagliate informazioni sull'intermediario finanziario, sulle caratteristiche e sui rischi tipici dell'operazione o del servizio, sulle condizioni economiche, nonché sulle principali clausole contrattuali che regolano l'operazione o il servizio offerto;
- l'**INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE**, ovvero, se richiesto espressamente dal Cliente, il diritto di ricevere, prima della stipulazione, una “COPIA DEL CONTRATTO COMPLETAMENTE COMPILATA”, tale da poter essere direttamente adottata per la sottoscrizione.

#### (a) AVVISO e (b) FOGLIO INFORMATIVO:

Le informative non hanno efficacia di offerta al pubblico.

Avviso e Foglio Informativo debbono essere disponibili su supporti asportabili dal Cliente che accede presso la sede o le dipendenze aperte al pubblico dell'Intermediario. Qualora l'offerta sia eseguita fuori sede o per il tramite di Agenti in attività finanziaria o Mediatori Creditizi, il Cliente deve ricevere la medesima documentazione. Il che dovrà risultare da attestazione di consegna.

Nel caso in cui il Cliente entri in contatto con l'Intermediario Finanziario mediante tecniche di comunicazione a distanza, ha diritto di ricevere le medesime informative mediante supporto cartaceo o altro supporto durevole.

Riguardo alla utilizzazione della rete Internet o di sistemi analoghi, l'avviso e i fogli informativi sono resi accessibili dall'Intermediario direttamente sulla pagina di apertura del sito utilizzato (home page) e, mediante collegamento ipertestuale, da ogni pagina del sito dedicata ai rapporti commerciali con i Clienti.

#### (c) INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE

Prima della conclusione del contratto il Cliente ha il diritto di ottenere copia completa del testo del contratto idonea per la stipula, comprensiva di un DOCUMENTO DI SINTESI redatto nel frontespizio del contratto, che espone le più significative condizioni contrattuali ed economiche.

La consegna della copia non impegna le parti alla conclusione del contratto.

Il diritto di disporre preventivamente della copia completa del contratto non può essere sottoposto a termini o condizioni, ma può essere subordinato al pagamento da parte del Cliente di un rimborso delle spese.

In caso di modifica delle condizioni contrattuali intervenute tra la consegna della copia ed il momento della stipula, l'Intermediario è tenuto a darne informativa al Cliente e, su richiesta di quest'ultimo, consegnare una nuova copia completa del testo contrattuale aggiornato.

#### I CONTRATTI

I contratti sono redatti per iscritto ed includono nel frontespizio il documento di sintesi delle principali condizioni. L'inosservanza di tale forma comporta la nullità del contratto, che può essere fatta valere solo dal Cliente.

Il Cliente ha il diritto di ottenere la copia del contratto stipulato.

In caso di utilizzo di strumenti informatici e telematici, il requisito della forma scritta è soddisfatto quando sono riportate le condizioni previste dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. In ogni momento del rapporto contrattuale il Cliente ha il diritto di ricevere copia cartacea del contratto.

I contratti, devono indicare: il nome della Banca o dell'Intermediario che eroga il finanziamento e i dati identificativi del Cliente; l'importo del prestito e le modalità di erogazione; il numero, l'importo e la scadenza delle singole rate di rimborso; il tasso d'interesse e ogni altro prezzo e condizione praticati, inclusi gli eventuali maggiori oneri in caso di mora; eventuali garanzie richieste; eventuali coperture assicurative; le modalità di recesso; il T.A.E.G. e/o I.S.C.

(Indicatore Sintetico di Costo)<sup>1</sup>; il dettaglio delle condizioni analitiche secondo cui il T.A.E.G. può essere eventualmente modificato; l'importo e la causale degli oneri che sono esclusi dal calcolo del T.A.E.G. o del T.E.G. ai fini antiusura. Nei casi in cui non sia possibile indicare esattamente tali oneri, deve esserne fornita una stima realistica oltre la quale nulla è dovuto dal Cliente.

I contratti di credito al consumo che abbiano a oggetto l'acquisto di determinati beni o servizi devono inoltre contenere, a pena di nullità: la descrizione analitica dei beni e dei servizi; 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, nei casi in cui il passaggio della proprietà non sia immediato.

Nessuna somma può essere richiesta o addebitata al consumatore se non sulla base di espresse previsioni contrattuali.



In caso di mutuo, aperture di credito od altro contratto di finanziamento, il cliente ha facoltà di esercitare la surrogazione ai sensi dell'art. 1202 cod. civ., trasferendo il rapporto esistente ad altro finanziatore. Detta facoltà può essere esercitata in ogni momento dal cliente mediante richiesta scritta, senza spese e senza penalità od altri oneri.

#### **CLAUSOLE INVALIDE E CAUSE DI NULLITA'**

A norma dell'art. 117 D.Lgs 1° settembre 1993, n. 385 (Testo Unico Bancario), i contratti sono redatti per iscritto e indicano il tasso di interesse e ogni altro prezzo e condizione praticati, inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali maggiori oneri in caso di mora. Nel caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo.

La possibilità di variare in senso sfavorevole al Cliente il tasso d'interesse e ogni altro prezzo e condizione deve essere espressamente indicata nel contratto con clausola approvata specificamente dal cliente.

Sono nulle e si considerano non apposte le clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi d'interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati, nonché quelle che prevedono tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli per i clienti di quelle pubblicizzati.

Nei casi di inosservanza o di nullità delle clausole contrattuali per i motivi esposti, queste ultime sono sostituite di diritto secondo i criteri stabiliti dal settimo comma dell'art. 117 del Testo Unico Bancario.

Se sono convenuti interessi usurari, la clausola è nulla e non sono dovuti interessi.

La L. 7 marzo 1996, n. 108 stabilisce il limite oltre il quale gli interessi sono usurari.

#### **COMUNICAZIONE DELLE VARIAZIONI SFAVOREVOLI ALLA CLIENTELA**

A norma dell'art. 118 del Testo Unico Bancario vigente nei contratti di durata può 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. 1341,2° comma del Codice Civile. Qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali deve essere comunicata espressamente al cliente secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula: < Proposta di modifica unilaterale del contratto >, con preavviso minimo di trenta giorni, in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente. La modifica si intende approvata ove il cliente receda, senza spese, dal contratto entro sessanta giorni. In tal 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 le prescrizioni di tale articolo sono inefficaci, se sfavorevoli per il cliente.

In caso di utilizzo della rete Internet o sistemi analoghi, le variazioni generalizzate sono pubblicate sui relativi siti.

Nell'ipotesi di utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, i termini per l'esercizio del diritto di recesso decorrono dalla data della comunicazione.

Per i rapporti in cui non sia possibile l'individuazione del Cliente (ad esempio, moneta elettronica anonima), l'obbligo di comunicazione è adempiuto mediante affissione di un avviso nei locali aperti al pubblico.

#### **COMUNICAZIONI PERIODICHE ALLA CLIENTELA**

Nei contratti di durata il Cliente ha il diritto di ricevere alla scadenza e almeno una volta l'anno, comunicazioni analitiche sullo svolgimento del rapporto e un aggiornato quadro delle condizioni applicate.

Per i rapporti regolati in conto corrente l'estratto conto è inviato al Cliente con periodicità semestrale, trimestrale o mensile.

In mancanza di opposizione scritta da parte del Cliente le comunicazioni si intendono approvate trascorsi 60 giorni dal ricevimento.

In caso di utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza i termini per la contestazione del rendiconto decorrono dalla ricezione della comunicazione.

La comunicazione periodica è effettuata mediante invio o consegna di un rendiconto e del documento di sintesi delle condizioni contrattuali.

#### **RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SU SINGOLE PRESTAZIONI**

Il Cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nella amministrazione dei suoi beni, hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni.

Al momento della richiesta gli Intermediari sono tenuti ad indicare preventivamente al Cliente, il presumibile importo delle relative spese.

#### **DISPOSIZIONI RELATIVE AL CREDITO AL CONSUMO**

Ai sensi dell'art. 125 del Testo Unico Bancario le norme dettate dall'art. 1525 del codice civile<sup>2</sup> si applicano a tutti i 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.

Le facoltà di adempiere in via anticipata o di recedere dal contratto senza penalità spettano unicamente al consumatore senza possibilità di patto contrario. Se il consumatore esercita la facoltà di adempimento anticipato, ha diritto a un'equa riduzione del costo complessivo del credito, secondo le modalità stabilite dal C.I.C.R.

In caso di cessione dei crediti nascenti da un contratto di credito al consumo, il consumatore può sempre opporre al cessionario tutte le eccezioni che poteva far valere nei confronti del cedente, ivi compresa la compensazione, anche in deroga al dispositivo dell'art. 1248 del codice civile.

#### **PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE E MODALITÀ PER ACCEDERVI**

Ai sensi dell'art. 128-bis del Testo Unico Bancario, della delibera CICR n. 275 del 29 luglio 2008 e delle disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari del 18 giugno 2009, il cliente che intende contestare a una banca o a un intermediario finanziario un suo comportamento o un'omissione può inoltrare un reclamo in forma scritta presso l'istituto Ufficio Reclami, a cui sarà data risposta entro 30 giorni. Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 30 giorni può - entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo - presentare ricorso avente ad oggetto la stessa contestazione del reclamo all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), a cui sono tenuti ad aderire tutti gli intermediari, e a cui possono essere sottoposte controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari, con esclusione di quelle attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al titolo VI del Testo Unico Bancario. Possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, essa rientra nella competenza dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a € 100.000. Sono escluse: le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario; le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario ovvero di contratti ad esso collegati (ad esempio, quelle riguardanti eventuali vizi del bene concesso in leasing o fornito mediante operazioni di credito al consumo; quelle relative alle forniture connesse a crediti commerciali ceduti nell'ambito di operazioni di factoring); le controversie relative ad operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007, quelle per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi della disciplina generale, e già sottoposte all'autorità giudiziaria, rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione ai sensi di norme di legge (ad esempio, art. 38 del D.Lgs. 17 gennaio 2003, n. 5; art. 141 del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 - Codice del Consumo). Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile in caso di fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa; in questo caso il ricorso può essere proposto entro 6 mesi dal fallimento del tentativo di conciliazione, anche qualora sia decorso il termine di 12 mesi dalla presentazione del reclamo. Nel caso di azione collettiva risarcitoria di cui all'art. 140-bis del Codice del Consumo la controversia si intende sottoposta all'autorità giudiziaria dal momento in cui il consumatore o utente aderisce all'azione collettiva. Il diritto di ricorrere all'ABF non può formare oggetto di rinuncia da parte del cliente.



Il ricorso può essere presentato, per conto del cliente, da un'associazione di categoria alla quale il cliente medesimo vi aderisca ovvero da altro rappresentante a ciò autorizzato; in tali casi il ricorso è sottoscritto anche dal cliente o corredato di procura. Il ricorso è gratuito per i clienti, salvo il versamento di un importo pari a € 20 per contributo alle spese della procedura.

Le controversie sono rimesse alla cognizione di un organo decidente costituito da 5 membri articolato in 3 collegi su base territoriale. Il collegio con sede a Milano è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in Emilia-Romagna, Friuli- Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto. Il collegio con sede a Roma è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria; Il collegio con sede a Napoli è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia. A tali fini si considera il domicilio del cliente dichiarato nel ricorso.

In caso di ritardo o difficoltà nel rimborso del credito ed in considerazione delle future norme comunitarie per l'eventuale inserimento del nominativo del cliente – consumatore nell'elenco dei debitori, è opportuno agire secondo criteri di trasparenza, contattando tempestivamente l'istituto bancario o la società finanziaria per comunicare eventuali difficoltà di pagamento; in questo modo si eviterà inoltre di incorrere in controversie legali o di dover affrontare le spese di riscossione dei crediti.

Per prevenire qualsiasi malinteso, è bene comunicare sempre e tempestivamente eventuali cambiamenti dei dati forniti, quali ad esempio la variazione d'indirizzo o l'intervenuta modifica del rapporto di lavoro.

#### ULTERIORI STRUMENTI DI TUTELA

Oltre alle specifiche norme a tutela del Consumatore di servizi finanziari sopra illustrate l'ordinamento prevede altre disposizioni tese a tutelare gli interessi dei Consumatori in genere.

A tal fine occorre richiamare soprattutto il Codice del Consumo, che ha previsto un sistema di protezione del Consumatore contro le clausole vessatorie presenti nei contratti predisposti da imprenditori. Tali sono le clausole che determinano "un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto" e sono considerate inefficaci, ovvero come non esistenti, dalla richiamata normativa.

In particolare l'art. 33 si occupa specificamente ai commi 3 e 4 dell'attività finanziaria, stabilendo, in via generale, la facoltà di recesso o di modificazione unilaterale delle originarie pattuizioni da parte dell'imprenditore, condizionata in ogni caso dalla tempestiva comunicazione al Consumatore ed in ogni caso dalla facoltà, per quest'ultimo, di recedere dal contratto modificato.

La casistica contemplata dalla legge non esclude però altri tipi di clausole vessatorie da valutare caso per caso tenendo conto della natura del bene e del servizio, oggetto del contratto e facendo riferimento alle circostanze esistenti al momento della conclusione, escludendo comunque quelle conformi a disposizioni di legge o convenzioni internazionali.

Si deve ricordare che non sono considerate vessatorie le clausole oggetto di trattative individuali. Ciò significa che è sufficiente che il contratto riporti una "clausola salva clausole", con l'apposizione di una terza firma da parte del consumatore per escludere l'applicazione della normativa.

Sono sempre, però, considerate inefficaci le clausole che escludono o limitano la responsabilità per morte o danno alla persona del consumatore, che escludono o limitano le azioni del consumatore per inadempimento totale o parziale della controparte o che prevedendo l'adesione automatica del consumatore a regolamenti od altre clausole che costui non poteva conoscere.

Rilevano infine le norme di cui al D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196 – Codice in materia di protezione dei dati personali, la così detta Legge sulla Privacy, la quale impone specifiche tutele nel trattamento dei dati personali del Consumatore. La norma prevede che il Consumatore riceva una informativa completa sulle modalità e sul trattamento dei propri dati personali, sui diritti di cui gode in relazione ad essi e sui soggetti a cui i medesimi dati personali potranno essere comunicati, autorizzando o meno particolari trattamenti. Prevede inoltre che il cliente debba poter conoscere in ogni momento quali siano i dati in possesso del finanziatore.

\*\*\*

Le disposizioni richiamate sono derogabili solo in senso più favorevole al cliente.

Le nullità indicate possono essere fatte valere solo dal cliente.

L'Autorità che vigila sugli Intermediari Finanziari è la Banca d'Italia.



(Sottoscrizione per ricevuta) .....

<sup>1</sup> T.A.E.G. – I.S.C. Il **tasso annuo effettivo globale (T.A.E.G.)** è il costo totale del credito a carico del consumatore espresso in percentuale annua del credito concesso. Il T.A.E.G. comprende gli interessi e tutti gli oneri da sostenere per utilizzare il credito e **deve essere indicato dall'Intermediario Finanziario nei contratti ed in tutte le comunicazioni pubblicitarie e promozionali dei prodotti**, per queste ultime il T.A.E.G. deve essere indicato con il relativo periodo di validità.

<sup>2</sup> Art. 1525 cod. civ.- **Inadempimento del compratore.** << Nonostante patto contrario, il mancato pagamento di una sola rata, che non superi lottava parte del prezzo, non dà luogo alla risoluzione del contratto, e il compratore conserva il beneficio del termine relativamente alle rate successive >>.