

AVISO SULLE PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA

(Delibera CICR 4.3.2003 - Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 25.7.2003)

Il presente "Avviso" espone in forma sintetica i diritti e gli strumenti di tutela della clientela in materia di trasparenza previsti dal Testo Unico Bancario (D. Lgs. 385/1993) e dalla relativa normativa d'attuazione, compendiate nel Titolo X, Capitolo 1, delle Istruzioni di Vigilanza per le Banche. L'Avviso non riguarda la trasparenza dei servizi di investimento e di consulenza in materia di investimenti in strumenti finanziari che risulta regolata dal Testo Unico della Finanza (D. Lgs. 58/1998) e dalle disposizioni della Consob

Parte 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; nei fogli per i finanziamenti sono riportati i "tassi effettivi globali medi" cui deve farsi riferimento per la determinazione delle "soglie usuarie";

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, 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, 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"; qualunque variazione contrattuale per la quale non sia osservata la suddetta prescrizione è efficace se sfavorevole al cliente;

di recedere dal rapporto, in caso di variazione unilaterale delle condizioni, entro 60 giorni dalla ricezione della "Proposta di modifica unilaterale del contratto", senza spese e con l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate;

di recedere dal contratto, nei rapporti di durata, senza penalità e senza spese di chiusura;

di ottenere a proprie spese, entro e non oltre 90 giorni, copia della documentazione relativa a singole operazioni compiute negli ultimi dieci anni;

di estinguere anticipatamente, in tutto o in parte, il proprio debito relativo a contratti di credito fondiario, corrispondendo alla Banca esclusivamente un compenso onnicomprensivo per l'estinzione contrattualmente stabilita. Le persone fisiche titolari di mutuo acceso per l'acquisto di "prima casa" sono esonerate dal versamento del compenso se il contratto è stato stipulato a partire dal 2 febbraio 2007; se invece la stipula è precedente, versano un compenso equitativamente ridotto rispetto a quanto convenzionalmente previsto.

Parte II

STRUMENTI DI TUTELA DEL CLIENTE

Sono previsti 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 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'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 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;

l'obbligo di indicare, nei contratti di credito fondiario, uno o più esempi di applicazione della formula di calcolo del compenso onnicomprensivo che il Cliente deve corrispondere in caso di anticipata estinzione dell'operazione;

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 legge¹;

¹ 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).

Parte III

PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Questa banca 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-Giuri bancario

Il servizio offre una procedura di risoluzione delle controversie alternative rispetto al ricorso al giudice, il cui regolamento è a disposizione del cliente che ne faccia richiesta. Il regolamento 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.

L'Ufficio Reclami 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 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 - giuri 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 - giuri bancario va presentato entro un anno dall'inizio 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 utile. 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 per le quali si richiede un danno fino a € 50.000 (prescindendo dall'importo dell'operazione).

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, o di proporre un tentativo di conciliazione.

2. Conciliazione

Il servizio consiste in una procedura di risoluzione delle controversie alternativa rispetto al ricorso al giudice, il cui regolamento è a disposizione del cliente che ne faccia richiesta. Il regolamento è consultabile anche sul sito internet del conciliatore bancario.

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. 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.

Le procedure di conciliazione - che si concludono entro termini prestabiliti - 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).