

## 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, della Deliberazione CICR 4 Marzo 2003, ed del Provvedimento di Attuazione Banca d'Italia 25 Luglio 2003.*

- ❑ Prestito personale con rimborso rateale  
(D. Lgs. 385/93, Art. 1813 e ss. CC)
- ❑ Prestito finalizzato all'acquisto di Beni di Consumo  
(L. 142/92 Art. 18 e ss., Art. 1813 e ss. CC)

### 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,

a) il presente "AVVISO sulle principali NORME DI TRASPARENZA E DI TUTELA DEL CONSUMATORE"

b) il "FOGLIO INFORMATIVO", contenente le 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.

c) 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.

### AVVISO e 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 dell'Intermediario. Qualora l'offerta sia eseguita fuori sede o per il tramite di Agenti o Mediatori Creditizi, il Cliente deve ricevere la medesima documentazione. Il che dovrà risultare, da attestazione di consegna.

Nel caso in cui il Cliente entra 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.

### 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.

### 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 DPR del 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 TAEG e/o ISC (Indicatore Sintetico di Costo)<sup>1</sup>; 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. 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.

## **CLAUSOLE INVALIDE E CAUSE DI NULLITÀ**

Le clausole di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi d'interesse e di ogni altro prezzo e condizione, nonché quelle che prevedono tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli di quelle pubblicizzate, sono nulle e si considerano non apposte.

Nei casi di assenza o nullità delle clausole contrattuali per i motivi esposti, queste ultime sono sostituite di diritto secondo i criteri stabiliti dall'art. 117 del D.Leg. 385/93 (Testo Unico Bancario).

La possibilità di variare in senso sfavorevole al Cliente il tasso d'interesse e ogni altro prezzo e condizione deve essere indicata nel contratto con clausola approvata specificamente. In difetto il cliente ha facoltà di rimborsare anticipatamente il credito ovvero di risolvere anticipatamente il contratto senza che ciò comporti oneri aggiuntivi.

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

**La Legge 108 del 07/03/1996 stabilisce il limite oltre il quale gli interessi sono usurari.**

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

Nei contratti di durata il Cliente ha il diritto di essere informato in caso di variazioni sfavorevoli unilaterali riguardanti il tasso di interesse e ogni altro prezzo e condizione. Tali variazioni devono essere espressamente indicate nel contratto con clausola approvata specificatamente dal Cliente.

Le variazioni sfavorevoli generalizzate, ossia quelle relative a una categoria omogenea di operazioni e servizi, accessibili da parte di tutti i clienti, possono essere comunicate alla Clientela in modo impersonale mediante apposite inserzioni nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Tali variazioni sono comunque comunicate individualmente al Cliente alla prima occasione utile nell'ambito delle comunicazioni periodiche (ad esempio rendiconto) o di quelle riguardanti operazioni specifiche (ad esempio, comunicazioni relative all'effettuazione di bonifici).

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

Se nei contratti di durata è convenuta la facoltà di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni, le variazioni sfavorevoli sono comunicate al cliente nei modi e nei termini stabiliti dal CICR. Le variazioni non comunicate sono inefficaci.

Entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta, ovvero dalla pubblicazione, il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto senza penalità e di ottenere, in sede di liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

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

---

<sup>1</sup>TAEG – ISC. Il **tasso annuo effettivo globale (TAEG)** è il costo totale del credito a carico del consumatore espresso in percentuale annua del credito concesso. Il TAEG 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 TAEG deve essere indicato con il relativo periodo di validità.

È stato introdotto con le recenti disposizioni della Deliberazione CICR 4 Marzo 2003, ed del Provvedimento di Attuazione Banca d'Italia 25 Luglio 2003 l'indicatore **ISC, Indicatore Sintetico di Costo**, che sarà elaborato come il TAEG ed inserito nella modulistica contrattuale e pubblicitaria.

Nei casi in cui il finanziamento può essere ottenuto solo attraverso l'interposizione di un terzo, il costo di tale interposizione deve essere incluso nel TAEG.

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.  
Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate gli obblighi di comunicazione sono inefficaci.

## **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 un 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**

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.

La facoltà di adempiere in via anticipata o di recedere dal contratto 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 CICR.

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.

Nei casi di inadempimento del fornitore di beni e servizi, il consumatore che abbia effettuato inutilmente la costituzione in mora ha il diritto di agire contro il finanziatore nei limiti del credito concesso, a condizione che vi sia accordo che attribuisca al finanziatore l'esclusiva per la concessione di credito ai clienti del fornitore. Tale responsabilità si estende anche al terzo, al quale il finanziatore abbia ceduto i diritti derivanti dal contratto di concessione del credito.

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

In tutti i casi in cui il Consumatore ritenga che non siano state rispettate le norme e direttive sopra indicate può rivolgersi informalmente all'Ufficio Reclami predisposto dall'Istituto finanziatore. Il titolare dell'Ufficio provvederà ai necessari accertamenti in merito alla vicenda sottoposta alla sua attenzione, ove necessario raccogliendo informazioni presso i soggetti ed uffici interessati e curando quindi la risposta al reclamo presentato.

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.

<sup>2</sup> Art. 1525 c.c. *Inadempimento del compratore. 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.*

## 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 D. Lgs. 52/96 che, introducendo nel Codice Civile il Capo XIV-bis (artt. da 1469-bis a 1469-sexies) 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. 1469-bis, si occupa specificamente ai commi 4 e 5 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. 675/97 intitolato "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento 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.**

**Le Autorità che vigilano sugli Intermediari Finanziari sono la Banca d'Italia e l'Ufficio Italiano dei Cambi.**

**Copia del presente AVVISO, è stata consegnata al sig.**

**in data** \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**(Sottoscrizione per ricevuta)** \_\_\_\_\_