

Questo Avviso riguarda la *Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari* prevista dal Decreto Legislativo n. 385/1993 (Testo Unico Bancario) e successive modifiche ed integrazione ai sensi del D.L. n. 223/2006 e dalle Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia.

L'Avviso non riguarda la *Trasparenza dei Servizi di Investimento e del Servizio di Consulenza in materia di Investimenti in Strumenti Finanziari* disciplinata dal Decreto Legislativo 58/1998 (Testo Unico Finanza) e dalle disposizioni della Consob.



BANCA EMILVENETA

PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA

**I diritti
e gli strumenti
di tutela
a favore della
clientela bancaria**



DIRITTI DEL CLIENTE BANCARIO

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 ripilogativo 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 espressamente INFORMATO, mediante apposita comunicazione scritta o altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente, su qualsiasi proposta di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, con un preavviso minimo di 30 giorni (2° comma art. 118 D.Lgs. n. 385/93).
- 8 di RECEDERE dal rapporto entro 60 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta concernente la proposta di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, senza penalità e senza spese di chiusura e di ottenere, in sede di liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.^(a);
- 9 di OTTENERE a proprie spese, entro e non oltre 90 giorni, copia della documentazione relativa a singole operazioni compiute negli ultimi dieci anni;

- 10 di OTTENERE il rimborso della moneta elettronica non più utilizzata^(b);

ed, in particolare, per i contratti di credito al consumo^(c), il Cliente, in qualità di consumatore, ha diritto:

- 11 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;
- 12 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;
- 13 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.

NOTE

^(a) Il termine di preavviso minimo di 30 giorni, nonché il termine di 60 giorni per l'esercizio del diritto di recesso, sono fissati dall'art. 118 T.U.B., così come modificato dall'art. 10 della Legge n. 248/2006, di conversione del D.L. 4 luglio 2006 n. 223.

^(b) 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.

^(c) 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 alla attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta (consumatore).

NORME A TUTELA DEL CLIENTE BANCARIO

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⁽⁴⁾, 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 di variare, in senso sfavorevole al cliente, il tasso di interesse ed ogni altro prezzo e condizione praticati;
- 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⁽⁵⁾;
- 10 l'INEFFICACIA delle variazioni contrattuali per le quali non siano state rispettate le previsioni dell'art. 118 del TUB (comunicazione scritta, preavviso minimo di 30 giorni, 60 giorni per recedere dal contratto, ecc.), se sfavorevoli per il cliente.
- 11 la FACOLTÀ di recedere dal contratto senza penalità e senza spese di chiusura nei contratti di durata.
- 12 la FACOLTÀ di rimborsare in tutto o in parte il finanziamento prima della scadenza contrattuale, **senza sostenere alcuna penale** (ossia il pagamento di una somma di denaro aggiuntiva rispetto al capitale che si intende restituire) per i contratti di mutuo destinati all'acquisto o alla ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione ovvero allo svolgimento della propria attività economica o professionale da parte di persone fisiche, stipulati a decorrere dall'entrata in vigore dell'articolo 7 del Decreto Legge n. 7 del 2007, convertito con modificazioni dalla Legge n. 40/2007. Per i mutui aventi le caratteristiche sopra descritte stipulati prima dell'entrata in vigore dell'articolo di legge da ultimo richiamato e in essere a tale data, le eventuali **penali di estinzione**, già previste contrattualmente, **sono ridotte** secondo quanto previsto dall'accordo tra l'Associazione Bancaria Italiana (ABI) e le organizzazioni dei consumatori, siglato il 2 maggio 2007. L'accordo contiene anche l'introduzione di una **clausola di salvaguardia** per quei mutui che già prevedono commissioni di estinzione di importo pari o inferiori a quelle stabilite dall'accordo stesso, introducendo in questo caso ulteriori riduzioni.
- 13 il DIVIETO di inserire nei contratti di mutuo di cui al punto precedente⁽⁶⁾ - stipulati a decorrere dall'entrata in vigore dell'art. 7 del Decreto Legge n. 7/2007, convertito con modificazioni dalla Legge n. 40/2007 - pattuizioni e clausole penali che pongano a carico del mutuatario una qualsiasi prestazione a favore della banca in corrispondenza di un'estinzione anticipata, sia essa totale che parziale, e, qualora previste, tali pattuizioni e clausole devono sempre essere considerate nulle, e cioè non valide⁽⁷⁾.
- 14 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;
- 15 nelle operazioni di collocamento di titoli di Stato, la PREVISIONE:
 1. dell'importo massimo della commissione eventualmente da applicare per il compimento di tali operazioni;
 2. dei criteri e parametri per la trasparente determinazione dei rendimenti;
 3. degli obblighi di pubblicità, trasparenza e propaganda che la banca deve osservare nell'attività di collocamento stessa.

ed, in particolare, per i contratti di credito al consumo, sono a tutela del Cliente, in qualità di consumatore:

- 16 l'INDICAZIONE, nell'ambito della pubblicità e degli annunci pubblicitari, del tasso annuo effettivo globale (TAEG) e del relativo periodo di validità;
- 17 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;
- 18 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;
- 19 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 determinare la modifica durante l'esecuzione del contratto stesso; le modalità di recesso dal contratto;
- 20 l'APPLICAZIONE delle disposizioni previste (dall'art. 1525 codice civile⁽⁸⁾) 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.

NOTE

⁽⁴⁾ Per "titoli strutturati" si intendono quei titoli che incorporano uno strumento di debitori 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 dovuto).

⁽⁶⁾ Si fa riferimento alle seguenti tipologie di mutui:

– mutui contratti da una **persona fisica** che agisce o meno nell'esercizio di impresa, arte o professione;
– mutui contratti **per l'acquisto o la ristrutturazione di unità immobiliari** adibite, alternativamente, ad **abitazione**, ovvero allo **svolgimento dell'attività economica o professionale** della persona fisica mutuataria.

⁽⁷⁾ Art. 7 - Decreto Legge 31 gennaio 2007, n.7, convertito nella Legge 2 aprile 2007, n.40, pubblicata sul Supplemento Ordinario (n. 91/L) alla Gazzetta Ufficiale, 2 aprile 2007, n.77

⁽⁸⁾ 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".

PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE⁽ⁱ⁾

Questa banca aderisce al Conciliatore Bancario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR[®], a cui è stata trasferita la competenza sull'Accordo per la costituzione dell'Ufficio reclami della clientela e dell'Ombudsman Giurì Bancario.

L'Associazione Conciliatore Bancario è nata da una iniziativa promossa dalle banche per dare alla clientela un servizio rapido, efficiente ed alternativo alla procedura giudiziaria. Mette a disposizione, infatti, più tipi di servizi con l'obiettivo di chiudere in tempi brevi le controversie.

In sintesi, vengono messi a disposizione i seguenti strumenti di tutela:

- Il cliente può ricorrere all'**Ombudsman - Giurì bancario** per controversie che comportino una richiesta alla banca fino a 50 mila euro.
- È possibile richiedere il **servizio di conciliazione** per raggiungere un accordo tra le parti - qualunque sia il valore della controversia - con l'intervento di un esperto indipendente (conciliatore).

Ufficio Reclami. Ombudsman - Giurì bancario.

La procedura per la risoluzione delle controversie è gratuita per il cliente, salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio reclami o all'Ombudsman - Giurì Bancario.

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 in via informatica ovvero consegnato allo sportello dove è intrattenuto il rapporto. Per la formulazione dei reclami possono essere utilizzati gli appositi moduli che la banca mette a disposizione della clientela. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purché contengano gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente.

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 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 - 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**, oppure un fax al numero **06 67482251**, o una e-mail a: **segreteria@ombudsmanbancario.it**.

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 90 giorni dal ricevimento della richiesta di intervento, o entro 120 giorni, quando è necessario acquisire ulteriore documentazione, ed è vincolante solo per la banca e non per il cliente.

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.

Bonifici Transfrontalieri

Una procedura analoga è prevista per i reclami in merito ai **bonifici transfrontalieri⁽ⁱⁱ⁾**: in questo caso però l'Ufficio reclami ha 30 giorni per evadere la richiesta del cliente.

Qualora il cliente sia rimasto insoddisfatto dal ricorso all'Ufficio Reclami, può rivolgersi alla Sezione speciale dell'**Ombudsman - Giurì 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 dagli eventuali interessi legali calcolati secondo i criteri indicati dal D.lgs. n. 253/2000. La Sezione deve decidere entro 60 giorni dalla presentazione della richiesta.

Conciliazione.

La conciliazione è un modo per risolvere una controversia affidando ad un terzo indipendente il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il conciliatore è un professionista neutrale che assiste le parti ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto ad una parte o all'altra.

Dal punto di vista procedurale una o entrambe le parti richiedono al Conciliatore Bancario di organizzare un incontro di conciliazione. Il Conciliatore Bancario può organizzare tali incontri su tutto il territorio nazionale ed in tempi brevi, con l'intervento di una rete territoriale di "pacieri" indipendenti (conciliatori), sulla base del regolamento vigente. A tale riguardo si fa presente che il regolamento di conciliazione è a disposizione del cliente che ne faccia richiesta ed è consultabile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario (www.conciliatorebancario.it).

La conciliazione deve concludersi **entro termini prestabiliti - 60 giorni lavorativi** dalla prima riunione - ed indicati nel regolamento. L'accordo raggiunto ha valore vincolante tra le parti. Se l'accordo non viene raggiunto è sempre possibile chiedere l'intervento di un arbitro oppure ricorrere al giudice.

Nel dettaglio, le procedure di conciliazione possono essere di due tipi:

- **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 effetti giuridici cui dà luogo questo tipo di conciliazione 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**. In altri termini in caso di mancato rispetto dell'accordo, si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione.

- **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 ricorrano i presupposti, l'Ombudsman, o un arbitro (o un collegio arbitrale).

Per quanto riguarda i costi, il conciliatore riceve per il suo incarico un corrispettivo pagato da entrambe le parti sulla base di tariffe approvate dal Ministero della Giustizia. Le tariffe sono riportate nel regolamento per la procedura della conciliazione e sono rapportate a specifici scaglioni relativi al valore della lite.

Il servizio di conciliazione può essere richiesto, con le modalità previste per lo stesso, presentando un'apposita istanza al **Conciliatore Bancario**, - tramite il modulo scaricabile anche dal sito internet del Conciliatore Bancario - Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma, oppure inviando un fax al numero 06 67482250, o una e-mail a: associazione@conciliatorebancario.it. Sito internet del Conciliatore www.conciliatorebancario.it.

Per ogni informazione relativa al servizio di conciliazione il cliente può rivolgersi alla banca o al Conciliatore Bancario stesso.

NOTE

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

⁽ⁱⁱ⁾ Alternative Dispute Resolution

⁽ⁱⁱⁱ⁾ 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.