



# Banca Popolare di Sondrio

## “PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA”

- ◆ L'avviso richiama l'attenzione sui diritti e sugli strumenti di tutela previsti a favore dei clienti.
- ◆ L'avviso 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.
- ◆ L'avviso 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.



COPIA PER IL CLIENTE

# SEZIONE 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;
- ◆ 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 e 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* sulle variazioni sfavorevoli delle condizioni contrattuali;
- ◆ di *recedere* dal rapporto, in caso di variazioni sfavorevoli dei tassi, prezzi ed altre condizioni, entro un periodo non inferiore a 15 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta ovvero dall'effettuazione delle altre forme di comunicazione ammesse, senza penalità e alle condizioni precedentemente praticate<sup>1</sup>;
- ◆ di *ottenere* a proprie spese, entro e non oltre 90 giorni, copia della documentazione relativa a singole operazioni compiute negli ultimi dieci anni;
- ◆ di *ottenere* il rimborso della moneta elettronica non più utilizzata<sup>2</sup>;

**e, in particolare, per i contratti di credito al consumo<sup>3</sup>, il Cliente, in qualità di consumatore, ha diritto:**

- ◆ di *adempiere* in via anticipata o di *recedere* dal contratto senza penalità, versando il capitale resi-

duo, gli interessi, gli altri oneri maturati fino a quel momento ed un compenso, se contrattualmente previsto, comunque non superiore all' 1% del capitale residuo;

- ◆ 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;
- ◆ 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.

<sup>1</sup> Il termine di 15 giorni è quello minimo fissato dall'art.118 T.U.B. per consentire al cliente di recedere.

<sup>2</sup> La moneta elettronica è un valore monetario rappresentato da un credito nei confronti dell'emittente che sia memorizzato su un dispositivo elettronico, emesso previa ricezioni di fondi di valore non inferiore al valore monetario emesso e accettato come mezzo di pagamento da soggetti diversi dall'emittente.

<sup>3</sup> 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) .

# SEZIONE II -NORME A TUTELA DEL CLIENTE

## Sono a tutela del Cliente:

- ◆ l'*obbligazione* della forma scritta del contratto, salvo i casi normativamente stabiliti, a pena di nullità;
- ◆ l'*obbligazione*, 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'*obbligazione* di consegnare al cliente, prima della sottoscrizione di titoli strutturati <sup>4</sup>, il relativo foglio informativo;
- ◆ l'*obbligazione* di consegnare, ai clienti consumatori, prima dell'acquisto di prodotti complessi, il relativo foglio informativo;
- ◆ l'*obbligazione* 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;
- ◆ la *previsione*, nei rapporti di conto corrente, della stessa periodicità nel conteggio degli interessi creditori e debitori;
- ◆ 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 <sup>5</sup>;
- ◆ 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;
- ◆ 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:**

- ◆ l'*indicazione*, nell'ambito della pubblicità e degli annunci pubblicitari, del tasso annuo effettivo globale (TAEG) e del relativo periodo di validità;
- ◆ l'*obbligazione* 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;
- ◆ l'*obbligazione* 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;
- ◆ l'*obbligazione* 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;
- ◆ l'*applicazione* delle disposizioni previste (dall'art. 1525 codice civile <sup>6</sup>) 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.

<sup>4</sup> Per "titoli strutturati" si intendono quei titoli che incorporano uno strumento di debito di tipo tradizionale e un contratto derivato.

<sup>5</sup> 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).

<sup>6</sup> 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"

# SEZIONE III

## PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE<sup>7</sup>

**Questa banca aderisce all'Accordo per la costituzione dell'Ufficio reclami della clientela e dell'Ombudsman-Giurì bancario che prevede una procedura di risoluzione delle controversie alternativa rispetto al ricorso al giudice, il cui regolamento è a disposizione del cliente che ne faccia richiesta.**

La procedura 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 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 i termini prestabiliti. 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 un consumatore e 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, con sede in **Via IV Novembre 114 - 00187- 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 di valore fino a **euro 50.000**. La decisione viene adottata entro i termini prestabiliti.

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.

<sup>7</sup> Le procedure di reclamo riguardano sia le operazioni e servizi bancari che i servizi di investimento.