

## FOGLIO INFORMATIVO

relativo alle carte di credito personali (ciascuna di esse, CARTA) denominate EUROPPASS Autostrade VISA, EUROPPASS Autostrade MasterCard nella edizione di Carta Principale emesse - a seguito di specifico accordo intervenuto tra il Servizio BankAmericard di Deutsche Bank S.p.A. (EMITTENTE) e ASPI Autostrade per l'Italia S.p.A. (AUTOSTRADE) - in favore di clientela della banca offerente. Redatto il 1 ottobre 2003

Questo documento non costituisce un'offerta al pubblico. Le informazioni in esso contenute sono riportate in buona fede e costituiscono un'esatta riproduzione dell'offerta che la banca può proporre stanti le attuali condizioni di mercato. Le condizioni previste possono variare in funzione della congiuntura di mercato vigente al momento del perfezionamento del contratto. Il presente documento non obbliga in alcun modo la banca a contrarre. Per una miglior comprensione dei termini tecnici qui utilizzati, il cliente può avvalersi della legenda posta in calce al presente foglio.

### SEZIONE I

#### Informazioni sulla EMITTENTE

Deutsche Bank S.p.A. con sede legale e amministrativa in Milano, Piazza del Calendario 3, 20126 Milano, capitale sociale Euro 310.659.856,26;- riserve Euro 654.044.635,03; indirizzo telematico: www.deutsche-bank.it; codice ABI n. 3104; iscritta all'Albo delle Banche al n. 307.0; capogruppo del Gruppo Deutsche Bank iscritto al n.3104.7 all'Albo dei Gruppi Bancari, soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Deutsche Bank AG; Codice Fiscale, Partita I.V.A. e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 01340740156, Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo nazionale di garanzia ex art. 59 del D.Lgs. n. 58/1998.

### SEZIONE II: CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI

#### Struttura e funzione economica

EUROPPASS Autostrade VISA ed EUROPPASS Autostrade MasterCard sono carte di credito che consentono al Titolare di ottenere merci e/o servizi da Esercenti Convenzionati ovvero anticipi di denaro contante - nel limite giornaliero prefissato dall'EMITTENTE - presso gli sportelli (anche automatici) gli ATM) di quest'ultima ovvero della BANCA o anche di quelle altre banche che espongono i contasseggiamenti e i Marchi Internazionali VISA/MasterCard, rinviando, ad un momento successivo il pagamento del relativo acquisto e/o della relativa fornitura, o il rimborso del relativo anticipo di denaro contante. Ciascuna CARTA è un'entità funzionale ad un apparato Telepass® di proprietà di AUTOSTRADE. Tale apparato consente il libero transito di un'autovettura da stazioni della rete autostradale, sia in entrata che in uscita, su piste riconoscibili dalla segnaletica riportante il logo Telepass® (Piste Telepass®) ed appostamente attrezzate per la convalida - in via telematica - dei pedaggi inerenti alle tratte autostradali percorse (Pedaggi Autostradali), rinviando, ad un momento successivo, il loro pagamento. Ai fini dei pagamenti e/o dei rimborsi l'EMITTENTE invia al Titolare una lettera di addebito mensile riepilogativa di tutti gli utilizzi della CARTA. Il Titolare dovrà entro un termine prefissato dall'EMITTENTE ed a lui noto, provvedere al pagamento della somma indicatagli nella lettera di addebito avendo la facoltà di effettuare tale pagamento a saldo oppure a rate.

#### Principali rischi (generici e specifici):

- di cambio: gli importi relativi agli utilizzi, effettuati in valuta estera, vengono convertiti in EURO direttamente dai sistemi internazionali VISA o MasterCard; siffatti importi subiscono, quale commissione per oneri di negoziazione, una maggiorazione - pari alla misura indicata nelle "Condizioni economiche" quali di volta in volta in essere - del tasso di cambio applicato dai suddetti sistemi internazionali nel valore del giorno della loro contabilizzazione da parte del ripetuto sistemi internazionali. Tale maggiorazione non viene applicata ove gli utilizzi e gli anticipi di denaro contante siano effettuati o ottenuti in EURO;
- di smarrimento, furto e conseguente utilizzo fraudolento da parte di terzi del Telepass®
- di utilizzo fraudolento da parte di terzi della CARTA e del codice personale segreto (PIN): nel caso di smarrimento e sottrazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati;
- di segnalazione alla Centrale d'Allarme Interbancaria (CAI): nel caso di irregolare utilizzo della CARTA da parte del Titolare e di conseguente revoca da parte dell'EMITTENTE dell'autorizzazione ad utilizzare la CARTA, i dati relativi alla stessa ed alle generalità del Titolare sono comunicati ai sensi della normativa vigente alla Centrale d'Allarme Interbancaria istituita presso la Banca d'Italia.

### SEZIONE III - CONDIZIONI ECONOMICHE

(valide dalla data del presente foglio informativo e sino al giorno di una nuova redazione dello stesso)

COMMISSIONE ANNUALE PER PRIMA EMISSIONE E RINNOVO CARTA PRINCIPALE:	€ 30,99
FREQUENZA INVIO LETTERA DI ADEBITO: (nel caso in cui venga effettuata un'operazione di addebito titolare)	Mensile
GIORNI VALUTA PER ADEBITO LETTERA DI ADEBITO SU C/C BANCARIO: dalla data di emissione della lettera di addebito	0 giorni
SPESE DI ISTRUTTORIA PER ELEVAZIONE DEL FIDO SU RICHIESTA DEL TITOLARE:	€ 17,00
RIMBORSO SPESE INVIO LETTERA DI ADEBITO MENSILE: (ivi incluse spese postali)	€ 1,29
COMMISSIONE AGGIUNTIVA PER OGNI LETTERA DI ADEBITO SENZA RID:	€ 1,14
FIDO MINIMO DISPONIBILE:	€ 1.600
TASSO APPLICATO SUI PAGAMENTI: Tasso applicato sul pagamento a saldo: Tasso Annuo Nominale (T.A.N.):	0,00%
Tasso applicato sul pagamento rateale e sul mancato e/o ritardato pagamento: Tasso Annuo Nominale (T.A.N.): Tasso Annuo Effettivo Globale (T.A.E.G.): Capitalizzazione mensile degli interessi posticipata. Periodo di 12 mesi di uguale durata.	15,30% 17,56%
SPESE MENSILI IN CASO DI MANCATO E/O RITARDATO PAGAMENTO FINO AD UN IMPORTO MASSIMO DI:	€ 43,00
IMPOSTA DI BOLLO:	non applicata
COMMISSIONE PER OGNI OPERAZIONE DI ANTICIPO DI DENARO CONTANTE PRESSO DISTRIBUTORI AUTOMATICI E SPORTELLI BANCARI: (importi prelevabili giornalmente: minimo: € 100,00 massimo: € 300,00)	4%
COMMISSIONE PER OGNI OPERAZIONE DI RIFORMIMENTO CARBURANTE "FIRMA IL PIENO" PRESSO LE STAZIONI DI SERVIZIO CONVENZIONATE:	€ 0,77
SPESE PER LA SOSTITUZIONE DELLA CARTA PER SMARRIMENTO/FURTO:	€ 22,00
CAMBIO PRATICATO SUGLI UTILIZZI IN VALUTA: Maggiorazione sul tasso di cambio applicato dal sistema internazionale VISA/MASTERCARD: (sono escluse le transazioni effettuate in EURO)	1,75% punti percentuali
SPESE PER OGNI COMUNICAZIONE ALL'INDIRIZZO DEL TITOLARE:	€ 2,00
SPESE PER UN ANNO RELATIVAMENTE AL QUALE IL TITOLARE CHIEDA EVIDENZA DEGLI UTILIZZI EFFETTUATI:	€ 17,00
SPESE PER LA RIPRODUZIONE DI OGNI SINGOLO DOCUMENTO A COMPROVA DI UN CERTO UTILIZZO:	€ 0,50

### SEZIONE IV - PRINCIPALI CLAUSOLE CONTRATTUALI

La presente sezione riporta le principali clausole contrattuali recanti i diritti, obblighi e limitazioni nei rapporti tra l'EMITTENTE ed il Titolare oltre che tra quest'ultimo ed AUTOSTRADE.

#### EMISSIONE DELLA CARTA E RILASCIO DEL TELEPASS®

Ai fini del rilascio di una CARTA, l'interessato deve sottoscrivere la relativa richiesta d'emissione (Richiesta) indicando la versione della CARTA prescelta. Con l'emissione della CARTA, al Titolare viene rilasciato anche un Telepass® a titolo di comodato. Quest'ultimo, caratterizzato da un proprio numero di identificazione, viene inviato direttamente dall'EMITTENTE al Titolare insieme con la CARTA. In occasione di tale inoltro, l'EMITTENTE comunica al Titolare sia l'avvenuta accettazione della sua richiesta, sia il limite massimo di utilizzo della CARTA (Fido), determinato dall'EMITTENTE stessa a sua discrezione e, con riguardo al Telepass®, acclude le istruzioni relative al suo uso ed alla sua installazione. La CARTA può essere utilizzata in via esclusiva dal Titolare cui è concessa in uso, e non può quindi essere, ad alcun titolo, ceduta a terzi.

#### VALIDITÀ DELLA CARTA E FUNZIONALITÀ DEL TELEPASS®

La CARTA ha validità dal giorno della sua emissione e scade l'ultimo giorno del mese indicato sulla stessa; viene rinnovata tacitamente alla scadenza, salvo che il Titolare abbia fatto pervenire all'EMITTENTE, almeno tre mesi prima della scadenza della CARTA stessa, una comunicazione di disdetta a mezzo lettera raccomandata. Nel caso in cui la lettera di recesso del Titolare pervenga alla BANCA oltre tale termine, lo stesso resta comunque obbligato a pagare la commissione di rinnovo di cui in appresso.

In caso di rinnovo automatico l'EMITTENTE provvede ad inviare al Titolare la CARTA rinnovata. In caso di mancato rinnovo della CARTA, resta fermo l'obbligo del Titolare di rimborsare all'EMITTENTE l'ammontare del suo debito residuo alla scadenza, nei termini e con le modalità previsti nell'articolo contrattuale regolante l'uso della CARTA (Regolamento della Carta). Per ogni anno di validità della CARTA, a seguito anche di rinnovo automatico, è dovuta dal Titolare una commissione nella misura prevista dalla "Condizioni economiche" volta per volta vigenti ed il relativo pagamento viene richiesto con le scadenze temporali di cui al Regolamento della Carta.

È in facoltà dell'EMITTENTE, in sede di rinnovo automatico, prevedere, in presenza di un giustificato motivo, individuato, in via esemplificativa, nell'evoluzione degli strumenti elettronici di pagamento, un periodo di validità della CARTA diverso dal precedente, ovvero collegare alla CARTA diverse funzioni, dandone comunicazione al Titolare in sede di inoltro della CARTA stessa, ferma restando la facoltà del Titolare di recedere dal rapporto. Il funzionamento del Telepass® è direttamente collegato alla validità della CARTA e alla scadenza di quest'ultima si intende automaticamente ripristinato con l'inizio della CARTA rinnovata.

#### UTILIZZO DELLA CARTA

La CARTA può, nell'ambito del circuito internazionale ad essa assegnato, essere utilizzata anche all'estero in conformità alle disposizioni valutarie proprie vigenti.

Per le operazioni di anticipo di denaro contante, sono previsti limiti all'importo giornalmente prelevabile, diversi a seconda della tipologia della CARTA, quali indicati nelle "Condizioni economiche" volta per volta vigenti.

Il Titolare è tenuto ad apporre la propria firma nell'apposito spazio sul retro della CARTA, all'atto della ricezione della stessa. Ugualmente firma va apposta sulle ricevute relative agli utilizzi. L'evidenziazione nella lettera di addebito di questi ultimi viene operata dall'EMITTENTE tenendo conto sia dei documenti sottoscritti dal Titolare, sia delle registrazioni che alla stessa pervengono dai terminali POS e/o dagli impianti ATM. Per il Titolare fanno prova sia la ricevuta dal medesimo sottoscritta, sia il documento stampato rilasciato dagli impianti ATM. Il riepilogo dei suddetti documenti probatori è documentato da apposite registrazioni interne dell'EMITTENTE. Fermo quanto sopra, relativamente agli acquisti di merci e/o servizi effettuati dal Titolare tramite la CARTA presso Esercenti Convenzionati che, per commercializzare tali merci e/o servizi, s'avvalgono di tecniche di comunicazione a distanza (come corrispondenza, telefono, radio, televisione, posta elettronica, fax, internet od altro), fanno piena prova le copie dei documenti da cui risulti l'avvenuta fornitura, al Titolare o ad altra persona da quest'ultimo indicata all'Esercente Convenzionato nel relativo ordine, di pagamento acquistato.

Per qualsiasi controversia inerente a forniture di merci e/o a prestazioni di servizi, il Titolare, riconoscendo che l'EMITTENTE non ha stipulato con gli Esercenti Convenzionati accordi che gli attribuiscono l'esclusiva per l'utilizzo presso questi ultimi di proprie carte di credito, deve rivolgersi esclusivamente agli Esercenti Convenzionati stessi, non restando, nel frattempo, né escluso né sospeso l'obbligo del Titolare di corrispondere gli importi inerenti agli utilizzi della CARTA. L'EMITTENTE si riserva la facoltà, in presenza di situazioni che pongano a rischio l'efficienza e/o la sicurezza del servizio elettronico da cui dipende la possibilità di utilizzare la CARTA, di sospendere, in tutto o in parte, il predetto servizio elettronico.

L'uso della CARTA dopo la sua scadenza, ovvero dopo la risoluzione del (o il recesso dal) rapporto, ovvero anche in esubero del Fido, ferme restando le obbligazioni che ne scaturiscono in capo al Titolare, costituisce un illecito perseguibile penalmente anche ai sensi dell'art. 12 della legge 5 luglio 1991 n. 197.

#### USO DEL TELEPASS®

Il Telepass® viene inviato al Titolare a titolo di comodato, rimane di proprietà di AUTOSTRADE e non può essere utilizzato da terzi, né ceduto, a nessun titolo e per nessun motivo. Il Telepass® va installato, a cura del Titolare, sulla propria autovettura la cui targa il Titolare stesso ha indicato in occasione della Richiesta ed utilizzato conformemente alle istruzioni allegate in occasione del suo inoltro.

Il mancato o irregolare funzionamento del Telepass®, così come l'eventuale variazione del numero della targa indicata sulla Richiesta, vanno portati a conoscenza di AUTOSTRADE con le modalità di cui in appresso. Eventuali variazioni tecniche relative all'utilizzo del Telepass® saranno comunicate per iscritto al Titolare da parte dell'EMITTENTE anche tramite la lettera di addebito presso l'ultimo domicilio da questi comunicato.

I Pedaggi Autostradali vengono registrati dal sistema telematico di AUTOSTRADE che sottende alla loro convalida ed il relativo pagamento viene richiesto al Titolare con la lettera di addebito senza alcun onere aggiuntivo e con l'applicazione delle tariffe vigenti al momento dei transiti effettuati.

L'EMITTENTE, relativamente ai Pedaggi Autostradali, provvede ad evidenziare le richieste nella lettera di addebito sulla base delle registrazioni che alla stessa pervengono da AUTOSTRADE. La convalida in via telematica dei Pedaggi Autostradali è documentata da apposite registrazioni interne di AUTOSTRADE. L'uso del Telepass® dopo la scadenza della CARTA, ovvero dopo la risoluzione del, o il recesso dal rapporto, ferme restando le obbligazioni che ne scaturiscono in capo al Titolare nei confronti dell'EMITTENTE, costituisce un illecito perseguibile penalmente da AUTOSTRADE anche ai sensi dell'art. 12 della legge 5 luglio 1991 n. 197. A tale ultima fattispecie è pure riconducibile l'alterazione dolosa o l'uso irregolare del Telepass®.

#### NORME DI SICUREZZA

In presenza di situazioni che pongano a rischio l'efficienza e/o la sicurezza del servizio elettronico da cui dipende la possibilità di utilizzare la CARTA, ovvero del sistema telematico che sottende alla convalida dei Pedaggi Autostradali, e comunque in caso di forza maggiore, l'EMITTENTE e AUTOSTRADE si riservano la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, rispettivamente, il predetto servizio elettronico e il ripetuto sistema telematico.

#### LETTERE DI ADEBITO E FATTURE RELATIVE AI PEDAGGI AUTOSTRADALI

In presenza di operazioni contabili, l'EMITTENTE invia al Titolare, una volta al mese, una lettera di addebito sulla quale vengono evidenziati: il saldo del precedente estratto conto, gli utilizzi della CARTA e/o degli accessori ad essa eventualmente collegati, i Pedaggi Autostradali, i rimborsi pervenuti all'EMITTENTE, gli accrediti di possibili note di storno, nonché quegli importi che risultassero dovuti per le casuali di cui alle Condizioni economiche volta per volta vigenti. Trascorsi sessanta giorni dalla data di ricevimento della lettera di addebito senza che sia pervenuto all'EMITTENTE un reclamo per iscritto, la lettera di addebito si intende approvata dal Titolare con pieno effetto riguardo a tutte le voci che hanno concorso a formarne le risultanze. Gli eventuali saldi creditori sono infruttiferi di interessi.

Il Titolare interessato all'emissione della fattura relativa ai Pedaggi Autostradali effettuati, deve farne richiesta ad AUTOSTRADE, con le modalità di cui in appresso, non oltre dodici mesi dalla data di ogni singolo transito.

#### RIMBORSO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Titolare è obbligato a pagare, in conformità alle Modalità di Pagamento di cui al Regolamento della Carta, gli importi richiesti nella lettera di addebito mediante addebito automatico nel conto corrente che il Titolare è tenuto ad intrattenere presso una banca. Siffatto addebito viene eseguito con valuta pari alla data di emissione della lettera di addebito seguendo le indicazioni all'uopo fornite dal Titolare all'atto della Richiesta tra una delle seguenti modalità di rimborso: a) pagamento in una unica soluzione a saldo; b) pagamento di rate mensili d'importo non inferiore a EURO 50,00, per saldi compresi tra EURO 50,00 e EURO 900,00, ovvero ad 1/18 del saldo, per saldi superiori a EURO 900,00 (mentre saldi uguali o inferiori a EURO 50,00 sono addebitati in una unica soluzione); c) pagamento di una rata fissa mensile di importo prefissato dal Titolare, fermo restando che, ove quest'ultimo risulti inferiore alla rata minima, come definita sub b), detto importo viene automaticamente elevato alla rata minima suddetta.

#### RIMBORSO RATEALE, RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO

In caso di pagamento rateale, è dovuta dal Titolare una commissione mensile determinata applicando al saldo giornaliero medio per valuta (calcolato tenendo conto che ogni utilizzo viene addebitato con valuta pari alla data di effettuazione dell'utilizzo stesso, mentre ogni pagamento è accreditato con valuta pari alla data di registrazione) il tasso annuo nominale (TAN) - riportato a mese - previsto nelle "Condizioni economiche" volta per volta vigenti. In caso di ritardato o mancato pagamento sono dovute: a) una commissione mensile di misura pari a quella di cui al comma che precede, calcolata con le medesime modalità; b) spese mensili per un importo massimo pari alla misura indicata nelle "Condizioni economiche" volta per volta vigenti.

#### DECADENZA DAL BENEFICIO DEL TERMINE E RISOLUZIONE

E' facoltà dell'EMITTENTE dichiarare il Titolare decaduto dal beneficio del termine ai sensi dell'art. 1186 c.c. ovvero risolto il presente rapporto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., dando al Titolare stesso avviso a mezzo raccomandata o telegramma, nelle ipotesi di mancato puntuale ed integrale pagamento all'EMITTENTE di ogni somma alla stessa dovuta per qualsiasi titolo, come pure nelle ipotesi di cui in appresso: utilizzo della CARTA in esubero del Fido; infedele dichiarazione del Titolare sulla propria situazione economica e finanziaria resa al momento della richiesta di rilascio della CARTA; mancata comunicazione, nelle modalità di cui in appresso, del Titolare all'EMITTENTE di ogni variazione relativa al proprio domicilio o residenza.

In caso di decadenza del Titolare dal beneficio del termine, come pure di risoluzione del presente rapporto, sia la CARTA che il Telepass® si intenderanno automaticamente invalidati e disattivi, per il che essi non potranno più essere utilizzati a far data dalla ricezione, da parte del Titolare, dell'avviso di cui sopra. Ai verificatori di tali ipotesi, il Titolare deve provvedere all'immediato pagamento all'EMITTENTE del complessivo credito residuo vantato da quest'ultima nei suoi confronti e restituire, prontamente, secondo le modalità di cui in appresso, la CARTA all'EMITTENTE e ad AUTOSTRADE il Telepass®.

#### RECESSO

Il Titolare può recedere in qualsiasi momento dal presente rapporto, oltretanto, in via contestuale, alle seguenti formalità: comunicazione scritta all'EMITTENTE con restituzione alla stessa, della CARTA tagliata in due e di ogni eventuale accessorio alla stessa collegato, a mezzo di un unico plico raccomandato a.r.; consegnare con immediatezza il Telepass® e del Centro Servizi di AUTOSTRADE, ed eventualmente ad un centro servizi delle altre società autostradali a ciò abilitati (Centri Servizi); pagamento all'EMITTENTE, in un'unica soluzione, dell'ammontare risultante dalla sommatoria dei saldi indicati nella lettera di addebito immediatamente antecedente il recesso, degli eventuali utilizzi successivi effettuati con la CARTA, dei possibili Pedaggi Autostradali e delle commissioni eventualmente maturate sugli stessi.

E' facoltà dell'EMITTENTE recedere in qualsiasi momento dal presente rapporto, dandone comunicazione al Titolare a mezzo lettera raccomandata o telegramma, al verificarsi di un giustificato motivo, indicato, in via esemplificativa, in una delle seguenti ipotesi: insolvenza del Titolare; accertamento di protesti cambiari, di sequestri civili e/o penali, di provvedimenti restrittivi della libertà personale, di decreti ingiuntivi o di azioni esecutive a carico del Titolare; chiusura, per qualsivoglia causa, del conto corrente (Conto Corrente) sul quale vengono addebitati gli importi di cui alle lettere di addebito; perdita d'efficacia, per qualsivoglia ragione, dell'Accordo con AUTOSTRADE. Anche in assenza di un giustificato motivo, l'EMITTENTE può poi recedere dal presente rapporto, in qualsiasi momento, dando un preavviso al Titolare di 15 giorni, a mezzo lettera raccomandata o telegramma.

In ogni caso di recesso da parte dell'EMITTENTE, il Titolare, entro la data indicata nella comunicazione ricevuta, deve provvedere al pagamento all'EMITTENTE del complessivo credito residuo vantato da quest'ultima nei suoi confronti e restituire: a) all'EMITTENTE stessa, a mezzo lettera raccomandata a.r., sia la CARTA tagliata in due, ed ogni accessorio alla stessa eventualmente collegato, sia la CARTA rinnovata, anch'essa tagliata in due, eventualmente pervenutagli; b) ad AUTOSTRADE, presso un Punto Blu o un Centro Servizi, il Telepass®.

In ogni caso in cui il Titolare non provveda alla tempestiva restituzione, nei termini di cui sopra, del Telepass®, della CARTA e degli accessori eventualmente - a quest'ultimo collegati, AUTOSTRADE e l'EMITTENTE potranno provvedere direttamente o per il tramite di terzi all'uso delle medesime incaricate, al ritiro, rispettivamente, del Telepass® e della CARTA e degli accessori eventualmente a quest'ultimo collegati. Verificandosi siffatte evenienze, al Titolare possono essere chieste, nella misura massima autorizzata dall'autorità competente, le spese sostenute per tale intervento.

#### OBBLIGHI PARTICOLARI

Il Titolare ha l'obbligo di adottare tutte le misure opportune sia per la custodia della CARTA e degli accessori ad essa eventualmente collegati, sia per la custodia e la segretezza dei codici personali segreti, non trascrivendo gli stessi in forma facilmente riconoscibile e, soprattutto, non sulla CARTA o sugli accessori ad essa eventualmente collegati o, comunque, su ogni altro oggetto che il Titolare abitualmente conserva o porta con sé.

Il Titolare è tenuto a custodire e conservare il Telepass® ai sensi dell'art. 1804 c.c. L'insorveglianza del Titolare a quanto sopra previsto comporta la sua completa responsabilità e quindi l'espesso onere di AUTOSTRADE in ordine ai possibili danni subiti dal Telepass®, e dall'autovettura sul quale quest'ultimo è installato.

Qualora, per qualsiasi motivo, il Titolare estingua il Conto Corrente, dovrà provvedere a dare comunicazione all'EMITTENTE, a mezzo lettera raccomandata, formalizzando una diversa disposizione di addebito mediante RID. Restano fermi, comunque, tutti gli obblighi assunti dal Titolare a seguito dell'utilizzo della CARTA.

Il Titolare si obbliga a dare comunicazione all'EMITTENTE, mediante lettera raccomandata, di eventuali cambiamenti di domicilio; in difetto tutte le comunicazioni effettuate all'ultimo domicilio noto si intenderanno pienamente valide e liberatorie.

Il Titolare è tenuto a pagare gli eventuali oneri di natura fiscale, impostsati dalle competenti Autorità, relativamente alle carte di pagamento e/o al loro utilizzo, autorizzazione irrevocabile dell'addebito nella lettera di addebito.

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi.

Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia ex art. 59 D.Lgs. n. 58/1998.

Iscritta all'Albo delle Banche e Capogruppo del Gruppo Deutsche Bank

iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Cod.3104.7

Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Deutsche Bank AG

Servizio BankAmericard - Direzione Generale

Piazza del Calendario, 3 - 20126 Milano - Tel.: 02.4024.1 - Fax 02.4024.4140

Deutsche Bank S.p.A. - Sede Sociale e Direzione Generale; Piazza del Calendario, 3 - 20126 Milano

Capitale Sociale Euro 310.659.856,26 - Numero iscrizione al Registro delle Imprese di Milano,

Codice Fiscale e Partita IVA: 01340740156.

## SMARRIMENTO, FURTO O DISTRUZIONE DELLA CARTA E/O DEL TELEPASS®

In caso di smarrimento, furto o distruzione della CARTA - da sola ovvero unitamente agli accessori da essa eventualmente collegati - e/o anche di uno dei codici personali segreti, il Titolare è tenuto a darne immediata segnalazione telefonica e/o telematica all'EMITTENTE, facendola seguire, entro 48 ore, da conferma scritta, a mezzo lettera raccomandata, da inviarsi all'EMITTENTE corredata da copia della denuncia presentata all'Autorità competente. Lo smarrimento, il furto o la distruzione dell'EMITTENTE, vanno portati immediatamente a conoscenza di AUTOSTRADE, con le modalità di cui in appresso. Fino al momento della ricezione da parte dell'EMITTENTE della raccomandata di cui al primo comma, il Titolare risponde delle perdite subite in conseguenza degli eventi citati nel predetto comma, sino ad un massimo di 150 Euro. Il predetto massimale non si applica ove il Titolare abbia agito con colpa grave o in maniera fraudolenta.

Salvo che abbia agito in maniera fraudolenta, il Titolare non risponde degli utilizzi della CARTA e/o dei Pedaggi Autostradali effettuati con il Telepass®, rispettivamente, per quanto attiene agli utilizzi della CARTA, dal giorno della ricezione da parte dell'EMITTENTE della raccomandata di cui al primo comma; per quanto attiene ai Pedaggi Autostradali effettuati con il Telepass®, dal giorno successivo a quello della segnalazione da AUTOSTRADE dello smarrimento, furto o distruzione del Telepass®.

L'EMITTENTE, in seguito alla segnalazione di cui al primo comma, ed AUTOSTRADE, in seguito alla segnalazione, come effettuata nella modalità di cui in appresso, provvedono a porre elettronicamente un divieto all'ulteriore utilizzo, rispettivamente, la prima, della CARTA e, la seconda, del Telepass®. Resta inteso che la CARTA, in caso di successivo suo ritrovamento, non potrà più essere utilizzata.

In caso di suo ritrovamento, il Telepass® segnalato smarrito o rubato dal Titolare dovrà essere da quest'ultimo immediatamente restituito ad AUTOSTRADE presso un Punto Blu o un Centro Servizi che provvederanno, a loro insindacabile giudizio, a sostituirlo o a riabilitarlo.

Qualora il Telepass® dichiarato smarrito o rubato venga trovato in possesso del Titolare o di persona dallo stesso facilitata, il primo sarà considerato responsabile per il pagamento di tutti i Pedaggi Autostradali convalidati successivamente alla comunicazione di furto o smarrimento, nonché delle eventuali spese sostenute da AUTOSTRADE per conseguire il recupero del Telepass® stesso. Verificandosi siffatta evenienza, il Titolare, può anche essere perseguito da AUTOSTRADE ai sensi dell'art. 12 della legge 5 luglio 1991 n. 197.

La sostituzione della CARTA a seguito di smarrimento o furto, avviene ad esclusiva discrezione dell'EMITTENTE e comunque solo dietro richiesta del Titolare e corrispondenza, in caso di sostituzione, di un rimborso spese di cui ammontare, nella misura prevista nelle Condizioni economiche, viene addebitato nella lettera di addebito. In caso di distruzione, incrinatura, deformazione o smagnetizzazione della CARTA, la sua sostituzione avverrà dietro richiesta del Titolare fatta all'EMITTENTE, previa restituzione a quest'ultima, debitamente tagliata in due, della CARTA inutilizzabile.

La sostituzione del Telepass® dichiarato smarrito, rubato o distrutto ovvero che sia risultato malfunctionante, viene effettuata da AUTOSTRADE gratuitamente e con le modalità di cui in appresso.

## MODIFICHE DI CONDIZIONI E NORME

L'EMITTENTE si riserva la facoltà di modificare le Condizioni Economiche e di utilizzo applicate al presente rapporto. In caso di variazioni sfavorevoli al Titolare l'EMITTENTE, ai sensi dell'art. 118 d.lgs. n. 385/1993 e delle relative norme di attuazione, invia la relativa comunicazione scritta al Titolare stesso, presso l'ultimo domicilio da cui comunicazione, mediante un Documento di Sintesi - che aggiornerà quello unito al presente contratto - anche inserendolo nella lettera di addebito, con l'indicazione della data di decorrenza della modifica stessa. In caso di variazioni sfavorevoli generalizzate, l'EMITTENTE può effettuare la succitata comunicazione anche tramite pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, dandone pure notizia al Titolare, mediante il Documento di Sintesi inviati negli ambienti delle comunicazioni periodiche; in siffatto caso, al fine di garantire al Titolare l'effettiva conoscenza delle variazioni, queste ultime saranno rese note anche mediante appositi avvisi esposti nei propri locali aperti al pubblico con l'indicazione degli estremi della pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale. Entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta, ovvero dalla succitata pubblicazione in Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, il Titolare ha facoltà di recedere dal rapporto senza penalità e di ottenere, in sede di chiusura del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente in essere.

L'EMITTENTE si riserva altresì la facoltà di modificare le norme disciplinanti l'utilizzo della CARTA in presenza di un giustificato motivo (indicato, in via esemplificativa, in variazioni di legge, regolamenti, norme amministrative o di vigilanza, motivi di sicurezza o di efficienza, esigenze organizzative, evoluzione degli strumenti elettronici di pagamento, ecc.), dandone comunicazione scritta al Titolare, anche tramite la lettera di addebito, presso l'ultimo domicilio da questi comunicato, con la specifica indicazione della data di decorrenza della modifica stessa. Il Titolare ha comunque la facoltà di recedere dal rapporto entro 15 giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione.

## COMUNICAZIONI DEL TITOLARE

Nel caso di smarrimento, furto o distruzione del Telepass® il Titolare è tenuto a darne immediata segnalazione telefonica ad AUTOSTRADE al numero 06 4363 3333, oppure via telefax ai seguenti numeri: 055 4202374 - 055 4202373, e consegnare con immediatezza ad un Punto Blu di AUTOSTRADE e/o ad un Centro Servizi, una conferma scritta dell'evento occorso, oppure spedirla a mezzo lettera raccomandata ad AUTOSTRADE Casella Postale 2310 - Ferrara - 50100 Firenze, corredata, in ogni caso, di copia della denuncia presentata all'Autorità competente.

Qualora la copia della denuncia non pervenga ad AUTOSTRADE entro trenta giorni dalla data di segnalazione di cui al primo comma, il Titolare sarà ritenuto responsabile di tutti i transiti che fossero stati nel tempo convalidati con il Telepass®.

Il Punto Blu e/o il Centro Servizi, ricevuta tale documentazione, provvederanno, ove la CARTA non risulti invalidata, alla sostituzione del Telepass® dichiarato smarrito, rubato o distrutto.

Per le eventuali contestazioni relative al mancato od irregolare funzionamento del Telepass®, per la regolarizzazione della telepass® a seguito del cambio di targa, per la possibile richiesta della fattura relativa ai Pedaggi Autostradali, per la restituzione del Telepass® che, segnalato smarrito o rubato, venga poi ritrovato, il Titolare deve rivolgersi unicamente ad un Punto Blu o ad un Centro Servizi, presentandosi di persona ed esibendo la propria CARTA in uso ad un valido documento di riconoscimento.

Degli indirizzi dei Punti Blu di AUTOSTRADE, nonché dei centri servizi sopra indicati, verrà data comunicazione scritta al Titolare anche tramite inoltro della lettera di addebito, ovvero resi disponibili attraverso chiamata al numero verde 800269269 di AUTOSTRADE.

## SERVIZI AGGIUNTIVI GRATUITI

La CARTA, ad insindacabile iniziativa dell'EMITTENTE e di AUTOSTRADE, potrà essere altresì abbinata ad iniziative promozionali connesse al suo utilizzo che legittimano il possessore della stessa ad accedere, all'atto del pagamento di certe spese, a sconti e/o a vantaggi forniti da soggetti, siano essi Esercenti Convenzionati o terzi, che, legati ad AUTOSTRADE da specifici accordi, abbiano inteso dar vita alle predette iniziative promozionali (Partner Commerciali). Dei contenuti di tali iniziative promozionali verrà data comunicazione scritta al Titolare anche tramite la lettera di addebito.

Gli eventuali sconti e/o gli eventuali vantaggi che i Partner Commerciali saranno a riconoscere al Titolare nell'ambito delle predette iniziative promozionali, le condizioni ed i termini a queste ultime relativi, nonché i nominativi dei Partner Commerciali cui le relative prestazioni faranno capo, verranno comunicati al Titolare dall'EMITTENTE anche tramite la lettera di addebito.

L'EMITTENTE ed AUTOSTRADE non avranno alcuna responsabilità né potranno essere citate quali parti di controversie che dovessero eventualmente sorgere tra il Titolare ed i Partner Commerciali in ragione delle predette iniziative promozionali. Tali controversie dovranno essere risolte direttamente tra il Titolare e i Partner Commerciali stessi.

## CARTE AGGIUNTIVE PERSONALI E/O FAMILIARI

Nel caso di carta aggiuntiva l'instestataro di quest'ultima ed il Titolare della carta principale sono responsabili in solido per tutte le obbligazioni rivenienti dall'uso della carta aggiuntiva stessa, essendo quest'ultima rioducibile al medesimo rapporto contrattuale relativo alla carta principale. Per tale motivo, tutti gli importi dovuti dall'Emittente per gli utilizzi, le commissioni, le spese e gli oneri relativi alla carta aggiuntiva, nella misura di cui alle "Condizioni economiche" volta per volta vigenti, vengono addebitati e descritti nelle lettere di addebito della carta principale. L'Emittente può inviare all'instestataro una separata e specifica lettera di addebito relativa alla carta aggiuntiva. In tal caso l'invio al solo Titolare della lettera di addebito della carta principale deve ritenersi valido a tutti gli effetti anche nei confronti dell'instestataro della carta aggiuntiva.

## LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Al rapporto si applicano la legge e la giurisdizione italiana.

Il Titolare, seguendo le procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie quali indicate nell'avviso "Principali norme di trasparenza", può avanzare reclamo al competente Ufficio della BANCA o dell'EMITTENTE e, ove sia rimasto insoddisfatto dalla risposta avuta, può, qualora sia un consumatore e la controversia non superi un valore di Euro 10.000,00 presentare ricorso all'Ombudsman Bancario.

## LEGENDA

**accessorio:** un qualsiasi mezzo di pagamento, anche prodotto su supporto plastificato, il cui utilizzo genera addebiti sulla lettera di addebito (es. tessera VIACARD).

**carta di credito:** carta di pagamento personale non cedibile rilasciata dall'EMITTENTE, prodotta su supporto plastificato di dimensioni standard e dotata di banda magnetica sulla quale sono stampati: i) gli estremi identificativi sia della carta stessa (denominazione, numero, arco temporale di validità) che del Titolare (cognome, nome); ii) uno o più Marchi Internazionali caratterizzanti quel sistema nel cui alveo la carta risulta utilizzabile.

**carta aggiuntiva:** carta di credito, ulteriore alla carta principale, rilasciata al Titolare di quest'ultima perché questa possa fruire della relativa spendibilità in un sistema diverso (es. Mastercard) da quello che caratterizza la carta principale (es. VISA). Viene emessa con scadenza pari a quest'ultima e la sua validità è subordinata alla validità della stessa.

**carta aggiuntiva familiare:** carta di credito rilasciata ad un familiare del Titolare che sia maggiorenne e conviva col medesimo. Essa opera sullo stesso Fido della carta principale, è emessa con scadenza pari a quest'ultima cui pure è subordinata quanto alla sua validità.

**carta elettronica (es. Electron VISA):** carta di credito o di debito i cui dati identificativi sono presenti e registrati soltanto nella banda magnetica, non è quindi dotata di dati identificativi fisicamente percepibili in rilievo sul supporto plastificato.

**carta principale:** la carta di credito del Titolare.

**codici personali segreti:** codici (es. PIN) attribuiti, in via personale e segreta, al Titolare al fine di utilizzare la carta di credito presso gli ATM.

**commissione:** remunerazione che l'Emittente applica in relazione all'emissione, rinnovo, gestione ed uso della carta di credito, espressa in misura fissa oppure in misura percentuale.

**decadenza dal beneficio del termine:** il venir meno, per il Titolare, del diritto di rimborsare le rate alle scadenze stabilite dal contratto con conseguente immediata esigibilità del credito vantato dall'EMITTENTE.

**Esercenti Convenzionati:** esercenti e/o enti convenzionati che espongono la vetrinofania riprodotte, nel caso di carta di credito, uno o più Marchi Internazionali ciascuno dei quali contraddistinguono il sistema che sovrintende all'accettazione dell'uso della stessa.

**lettera di addebito:** documento riplotografato degli utilizzi effettuati in Italia e all'estero dal Titolare e/o dai suoi familiari instestataro di carte aggiuntive in un determinato arco di tempo. Essivo viene inviato una volta al mese al Titolare ai fini del controllo degli addebiti e del pagamento del saldo oppure di una parte di esso (rimborso rateale).

**Marchi Internazionali: uno dei seguenti marchi:** VISA, MasterCard.

**recesso:** la facoltà attribuita a ciascuna delle parti del contratto di carta di credito di sciogliere il contratto stesso, facendone venir meno gli effetti. Il recesso operato comporta, fra l'altro, l'imbollo all'utenore uso della carta di credito da parte del Titolare.

**risoluzione:** scioglimento del contratto che consegue l'inosservanza di taluni obblighi facenti capo alla/e parte/i.

**sistema:** apparato nazionale od internazionale che assicura, controlla, regola e sovrintende le reti di accettazione delle carte di credito e/o di debito ed i sistemi di regolamento contabile degli utilizzi di dette carte.

**TAM (tasso annuo nominale):** tasso di interesse, espresso in percentuale e su base annua, applicato dall'EMITTENTE sul saldo giornaliero medio per valuta che viene calcolato sulla scorta dei seguenti principi: i) ogni utilizzo viene addebitato con valuta pari al giorno di effettuazione dello stesso, e ii) ogni pagamento è accreditato con valuta pari alla data della sua registrazione nella lettera di addebito.

**TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale):** è un indicatore sintetico del costo totale del credito espresso in percentuale e su base annua sull'ammontare del Fido concesso. Nel calcolo del TAEG sono inclusi oneri quali le spese di istruttoria e apertura della pratica, le spese di riscossione dei rimborsi, il pagamento degli interessi, ogni altra spesa contrattualmente prevista connessa con la concessione del Fido.

**Telepass®:** strumento che consente il transito di un veicolo da stazioni della rete autostradale, sia in entrata che in uscita nelle piste appostamente attrezzate per la convalida in via telematica dei Pedaggi Autostradali.

**tasso di cambio:** valore giornaliero della moneta di un Paese rispetto a quella di un altro Paese.

**Titolare:** la persona fisica a nome della quale è emessa la carta di credito.

**utilizzi:** qualsiasi atto di utilizzo della carta di credito sia che esso rappresenti il pagamento di un acquisto di beni e/o servizi e/o di un Pedaggio Autostradale, un anticipo di contante ovvero ogni altra operazione effettuata tramite la carta di credito.

# AVVISO - "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

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

e, in particolare, per i contratti di credito al consumo,

il Cliente, in qualità di consumatore, ha diritto:

- di adempire 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;
- 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.

## SEZIONE II - NORME A TUTELA DEL CLIENTE

Sono 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 da 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 al cliente, prima della sottoscrizione di titoli strutturali, il relativo foglio informativo;
- 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;
- 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;
- 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:

- l'importo massimo della commissione eventualmente da applicare per il compimento di tali operazioni;
- dei criteri e parametri per la trasparente determinazione dei rendimenti;
- 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'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;
- 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;
- 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;
- l'applicazione delle disposizioni previste (dall'art. 1525 codice civile) 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.

**SEZIONE III - PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**  
Questa banca aderisce all'Accordo per la costituzione dell'Ufficio reclami della clientela e dell'Ombudsman Bancario che prevede una procedura di risoluzione delle controversie alternativa rispetto al ricorso al giudice.

La procedura è gratuita per il cliente, salvo le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio reclami o all'Ombudsman 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. L'Ufficio reclami evadere 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 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 Bancario, Organo collegiale composto di 5 membri, con sede in Via delle Botteghe Oscure n. 46, 00186, Roma.

Il ricorso all'Ombudsman 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 utili. L'Ombudsman può richiedere ulteriore documentazione, ritenuta necessaria per la decisione, sia alla banca sia al cliente.

Le controversie per cui è competente l'Ombudsman Bancario sono quelle di valore fino a € 10.000. La decisione viene adottata entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione fatta dal richiedente ed è vincolante solo per la banca e non per il consumatore.

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

Qualora il cliente (consumatore e non) sia rimasto insoddisfatto del ricorso all'Ufficio Reclami, può rivolgersi alla Sezione speciale dell'Ombudsman Bancario, al medesimo indirizzo e con le stesse modalità, per controversie relative ai predetti bonifici, che abbiano un importo fino a € 50.000, maggiorato delle spese sostenute dal cliente e degli 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.

Il ricorso all'Ufficio reclami o all'Ombudsman 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.

1. Il credito al consumo è una forma di prestito, che la banca concede 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).  
2. Per "titoli strutturali" si intendono quei titoli che incorporano uno strumento di debito di tipo tradizionale e un contratto derivato.  
3. 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).  
4. 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".  
5. Le procedure di reclamo riguardano sia le operazioni e servizi bancari che i servizi di investimento.  
6. 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.