



FOGLIO INFORMATIVO

relativo alla carta di credito denominata "Confcommercio Membership Card" (di seguito "CARTA") emessa da Deutsche Bank SpA (EMITTENTE).

Redatto il 30 novembre 2009

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 l'EMITTENTE 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 il cliente 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. 30.7.0; 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

La carta Confcommercio Membership Card è la carta multifunzione esclusivamente dedicata agli appartenenti al Sistema Confcommercio - Imprese per l'Italia ed è utilizzabile sia come tessera associativa Confcommercio - Imprese per l'Italia sia come carta di credito. Come carta di credito, essa consente al relativo 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 anche di quelle altre banche che espongono i contrassegni riprodotti il Marchio Internazionale del circuito assegnato alla carta, rinviando, ad un momento successivo il pagamento del relativo acquisto e/o della relativa fornitura, o il rimborso del relativo anticipo di denaro contante. Ai fini del detto pagamento o del rimborso l'EMITTENTE invia al Titolare una lettera di addebito mensile riepilogativo 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.

Con l'apertura di credito aggiuntiva collegata alla CARTA (ove concessa) l'EMITTENTE mette a disposizione del Titolare, a tempo indeterminato, una somma di denaro che il Titolare può utilizzare per (a) ottenere l'accredito di una somma tramite bonifico sul conto corrente di appoggio della carta, (b) finanziare specifici utilizzi effettuati con la CARTA e (c) finanziare il pagamento degli importi richiesti nella lettera di addebito della CARTA. Salvo diverso accordo, il Titolare può utilizzare, in una o più volte, questa somma e può con successivi versamenti ripristinare la disponibilità di credito (cfr. anche il foglio informativo relativo al conto corrente).

Principali rischi (generici e specifici):

- di cambio: gli importi relativi agli utilizzi effettuati in valuta estera vengono convertiti in EURO direttamente dal sistema internazionale;
- 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: | € 20,00 |
| Commissione annuale gratuita con un utilizzo minimo di € 1.000 annu* | |
| FREQUENZA INVIO LETTERA DI ADEBITO: (nel caso in cui venga effettuata un'operazione di addebito titolare) | Mensile |
| DATA EMISSIONE LETTERA DI ADEBITO: | 26 del mese |
| GIORNI VALUTA PER ADEBITO LETTERA DI ADEBITO SU C/C BANCARIO: | 35 |
| SPESE DI ISTRUTTORIA PER ELEVAZIONE DEL FIDO SU RICHIESTA DEL TITOLARE: | € 17,00 |
| RIMBORSO SPESE INVIO LETTERA DI ADEBITO MENSILE: (ivi incluse spese postali) | € 1,75 |
| COMMISSIONE AGGIUNTIVA PER OGNI LETTERA DI ADEBITO SENZA RID: | € 1,14 |
| FIDO MINIMO DISPONIBILE: | € 2.600,00 |
| TASSO APPLICATO SUI PAGAMENTI: | |
| Tasso applicato sul pagamento a saldo: | 0,00% |
| Tasso Annuo Nominale (T.A.N.): | |
| Tasso applicato sul pagamento rateale e sul mancato o ritardato pagamento: | 1,15% |
| Tasso Mensile: | |
| Tasso Annuo Nominale (T.A.N.): | 13,80% |
| Tasso Annuo Effettivo Globale (T.A.E.G.): | 15,656% |
| Capitalizzazione mensile degli interessi posticipata. Periodo di 12 mesi di uguale durata. | |
| SPESE MENSILI PER OGNI COMUNICAZIONE DI SOLLECITO FINO AD UN 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) | 2% (con un minimo di € 2,58) |
| COMMISSIONE PER OGNI OPERAZIONE DI RIFORMIMENTO CARBURANTE: | Gratuita |
| SPESE PER BLOCCO, SOSTITUZIONE, SPEDIZIONE DELLA CARTA IN CASO DI SMARRIMENTO/FURTO: | € 22,00 |
| CAMBIO PRATICATO SUGLI UTILIZZI IN VALUTA: Maggiorazione sul tasso di cambio applicato dal circuito internazionale assegnato alla CARTA: (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 |

TEGM (tasso effettivo globale medio)

Ai sensi dell'art. 116 del D.Lgs. 1° settembre 1993 n. 385, si riporta qui di seguito il TEGM (tasso effettivo globale medio) attualmente in vigore, relativo alla tipologia di operazioni a cui il presente foglio informativo si riferisce si rimanda al separato avviso relativo alla "Rilevazione dei tassi d'interesse effettivi globali medi ai fini della legge sull'usura", disponibile sul sito www.deutschebank.it

Ai sensi dell'art. 2 della Legge 7 marzo 1996 n. 108, il TEGM di cui sopra, aumentato della metà, costituisce il tasso soglia oltre il quale gli interessi sono sempre usurari ai sensi dell'art. 644, comma 3, cod. pen.

* sono esclusi il prelievo/anticipo di denaro contante e commissioni relative, quote associative annuali e spese postali.

SEZIONE IV - PRINCIPALI CLAUSOLE CONTRATTUALI

La presente sezione riporta la sintesi delle principali clausole contrattuali recanti i diritti, obblighi e limitazioni nei rapporti tra il Titolare e l'EMITTENTE.

PREMESSA

La Confcommercio Membership Card è una carta multifunzione che trae origine da uno specifico accordo tra l'EMITTENTE e Confcommercio - Imprese per l'Italia che può essere utilizzata tanto in funzione di tessera associativa Confcommercio - Imprese per l'Italia quanto in funzione di carta di credito. L'utilizzo della CARTA in funzione di carta di credito è disciplinato dalle disposizioni del presente Regolamento predisposto dall'EMITTENTE.

VALIDITÀ

La CARTA ha validità triennale e scade l'ultimo giorno del mese indicato sulla stessa. La CARTA è rinnovata automaticamente, salvo disdetta. Per ogni anno di validità della CARTA il Titolare è tenuto a corrispondere all'EMITTENTE l'importo di una commissione nella misura indicata nelle Condizioni Economiche. È in facoltà dell'EMITTENTE 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 ovvero collegare alla CARTA diverse funzioni.

UTILIZZO

La CARTA, nell'ambito del circuito internazionale ad essa assegnato, può essere utilizzata anche all'estero in conformità alle disposizioni valutarie pro-tempore vigenti. Per le operazioni di anticipo di denaro contante, l'EMITTENTE ha fissato dei limiti all'importo giornalmente prelevabile. La CARTA è utilizzabile anche in apposite apparecchiature elettroniche (impianti ATM o terminali POS) il Titolare è tenuto ad apporre la propria firma nell'apposito spazio sul retro della CARTA. La firma del Titolare apposta sulle ricevute relative agli utilizzi della CARTA deve essere uguale a quella apposta sul retro della stessa. Al Titolare può essere richiesto un documento d'identità all'atto dell'utilizzo della CARTA. L'EMITTENTE non è responsabile per l'eventuale mancata accettazione della CARTA da parte degli Esercenti Convenzionati e/o Banche Associate. L'evidenziazione degli utilizzi effettuati con la CARTA viene operata dall'EMITTENTE tenendo conto sia dei documenti sottoscritti dal Titolare, sia delle registrazioni che all'EMITTENTE pervengono dai terminali POS e/o dagli impianti ATM. Per qualsiasi controversia inerente a forniture di merci e/o a prestazioni di servizi, il Titolare deve rivolgersi esclusivamente agli Esercenti Convenzionati, non restando né escluso né sospeso l'obbligo del Titolare di corrispondere all'EMITTENTE gli importi inerenti agli utilizzi della CARTA. L'EMITTENTE si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, il predetto servizio elettronico.

LETTERA DI ADEBITO

In presenza di operazioni contabili, viene inviata al Titolare, una volta al mese, una lettera di addebito. 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. Eventuali ritardate inclusioni nella lettera di addebito non legittimano il Titolare a rifiutare o ritardare il pagamento di quanto dovuto sulla scorta delle risultanze di cui alla lettera di addebito ricevuta dal Titolare. Gli eventuali saldi creditori sono infruttiferi di interessi.

RIMBORSO

Il Titolare è obbligato a pagare l'importo complessivo di tutti gli utilizzi da lui effettuati con la CARTA e/o con gli accessori ad essa eventualmente collegati, al netto di possibili note di storno, unitamente alle commissioni, alle spese e agli oneri fiscali di cui al Regolamento. Il pagamento degli importi richiesti nella lettera di addebito avviene mediante addebito automatico nel conto corrente indicato dal Titolare all'atto della richiesta della CARTA.

RTARDATO O MANCATO PAGAMENTO

In caso di ritardato pagamento sono dovute: a) una commissione mensile di misura pari a quella di cui sopra, calcolata con le medesime modalità; b) le spese per ogni comunicazione di sollecito.

DECADENZA DAL BENEFICIO DEL TERMINE E RISOLUZIONE

È facoltà dell'EMITTENTE dichiarare il Titolare decaduto dal beneficio del termine ai sensi dell'art. 1186 c.c. ovvero risolto il contratto relativo alla CARTA 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 dovuta; utilizzo della CARTA in esubero del Fido; infedele dichiarazione del Titolare sulla propria situazione economica e finanziaria; mancata comunicazione 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 contratto, il Titolare deve provvedere all'immediato pagamento del complessivo credito residuo vantato dall'EMITTENTE nei suoi confronti ed alla pronta restituzione della CARTA.

RECESSO

Il Titolare può recedere in qualsiasi momento dal contratto relativo alla CARTA. È facoltà dell'EMITTENTE recedere in qualsiasi momento dal contratto relativo alla CARTA ai verificarsi di un giustificato motivo (ad esempio: 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 del conto corrente sul quale vengono addebitati gli importi richiesti nella lettera di addebito; cessazione, per qualsiasi motivo, del rapporto associativo tra il Titolare e Confcommercio - Imprese per l'Italia e nell'ipotesi di perdita d'efficacia, per qualsiasi motivo, dell'Accordo). Anche in assenza di un giustificato motivo l'EMITTENTE può pure recedere dal contratto relativo alla CARTA in qualsiasi momento, dando un preavviso al Titolare di 15 giorni. In ogni caso di recesso, il Titolare deve provvedere al pagamento all'EMITTENTE del complessivo credito residuo vantato da quest'ultima nei suoi confronti e restituire la CARTA tagliata in due ed ogni accessorio alla stessa eventualmente collegato.

MODIFICHE DI CONDIZIONI E NORME

Le condizioni economiche possono essere modificate dall'EMITTENTE, in accordo con Confcommercio - Imprese per l'Italia, qualora sussista un giustificato motivo (indicato, in via esemplificativa, nel mutamento del grado di affidabilità del Titolare in termini di rischio di credito, in variazioni dei costi di raccolta, in variazioni dei costi operativi relativi al rapporto ad esempio a causa dell'inflazione, ecc.). L'EMITTENTE, in accordo con Confcommercio - Imprese per l'Italia, si riserva altresì la facoltà di modificare le norme contrattuali del Regolamento 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, introduzione di nuove funzioni o modalità di utilizzo della CARTA).

In caso di modifica, l'EMITTENTE, ai sensi dell'art. 118 del D.Lgs. 1° settembre 1993 n. 385 e delle relative disposizioni di attuazione, ne dà comunicazione al Titolare in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal Titolare, anche tramite la lettera di addebito, presso l'ultimo domicilio da questi comunicato. Il Titolare ha comunque la facoltà di recedere, senza spese, dal contratto entro 60 giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione, seguendo le modalità previste nel Regolamento, e di ottenere, in sede di liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

NORME DI SICUREZZA

Il Titolare ha l'obbligo di custodire la CARTA, gli accessori ad essa eventualmente collegati, ed i codici personali segreti, e si impegna, in caso di loro smarrimento, furto o distruzione, a darne immediata comunicazione all'EMITTENTE. Fino al momento della ricezione da parte dell'EMITTENTE della comunicazione di cui sopra, il Titolare risponde delle perdite subite sino ad un massimo di EURO 150.000. Il predetto massimale non si applica ove il Titolare abbia agito con colpa grave o in maniera fraudolenta. In seguito alla comunicazione di cui sopra la CARTA non può più essere utilizzata. La sostituzione della CARTA a seguito di smarrimento, furto, distruzione, incrinatura, deformazione o smagnetizzazione avverrà dietro richiesta del Titolare.

CONTROVERSIE CON L'EMITTENTE

Al contratto relativo alla CARTA 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 dell'EMITTENTE e, ove sia rimasto insoddisfatto dalla risposta avuta, può, qualora la controversia non superi un valore di Euro 50.000,00 presentare ricorso all'Ombudsman - Giuri Bancario secondo le modalità previste dal pubblicizzato regolamento di detto organismo e promuovere il tentativo di conciliazione.

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

Deutsche Credit Card - Direzione Generale
Piazza del Calendario, 3 - 20126 Milano - Tel.: 02.4024.1 - Fax 02.4024.3443

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.

Commercializzazione mediante tecniche di comunicazione a distanza - Diritto di recesso

Nel caso in cui la CARTA sia stata commercializzata mediante tecniche di comunicazione a distanza il Titolare potrà recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 67 *duodecies* del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), entro 14 giorni dalla conclusione dello stesso, senza alcuna penale ed ottemperando alle formalità previste nell'articolo del Regolamento della CARTA disciplinante il recesso.

ESTINZIONE CARTA

In caso di scadenza, recesso o risoluzione, la CARTA non potrà più essere utilizzata neppure nella sua funzione di tessera associativa Confcommercio - Imprese per l'Italia.

LEGENDA

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

Banche Associate: le banche che espongono la vetrofania riprodotte uno o più i Marchi Internazionali;

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 principale: la carta di credito del Titolare.

codici personali segreti: codici (es. il PIN) attribuiti, in via personale e segreta, al Titolare al fine di utilizzare la carta di credito presso gli ATM, ovvero attribuiti dalla BANCA per uso della funzione di carta di debito.

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 vetrofania riprodotte uno o più Marchi Internazionali.

Fido: il limite massimo di utilizzo della CARTA.

lettera di addebito: documento riepilogativo degli utilizzi effettuati in Italia e all'estero dal Titolare e/o dai suoi familiari

intestataria di carte aggiuntive in un determinato arco di tempo. Esso 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 e 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'inibizione all'ulteriore uso della carta di credito da parte del Titolare.

risoluzione: scioglimento del contratto a seguito dell'inosservanza di taluni obblighi facenti capo alla/e parte/i. Tale eventualità può essere prevista da apposita clausola con la quale le parti prevedono espressamente che il contratto dovrà considerarsi automaticamente risolto qualora una (o più) determinata/e obbligazione/i non venga correttamente adempiuta o non venga adempiuta affatto (c.d. "clausola risolutiva espressa" ex art. 1456 c.c.).

sistema: apparato nazionale od internazionale che esercita, 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.

TAN (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.

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

TEGM (tasso effettivo globale medio): è il tasso effettivo globale medio, riferito ad anno, rilevato trimestralmente dal Ministero dell'economia e delle finanze e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, degli interessi praticati dalle banche e dagli intermediari finanziari iscritti negli elenchi tenuti dall'Ufficio italiano dei cambi e dalla Banca d'Italia nel corso del trimestre precedente per operazioni della stessa natura. Il TEGM è comprensivo delle commissioni, delle remunerazioni a qualsiasi titolo e delle spese, escluse quelle per imposte e per tasse, collegate all'erogazione del credito. Il TEGM non comprende la commissione di massimo scoperto.

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, di un anticipo di contante ovvero di 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 i 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 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;
- 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 consumo¹,

il Cliente, in qualità di consumatore, ha diritto:

- 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;
- 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'*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 strutturali², il relativo foglio informativo;
- l'obbligo 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 legge³;
- 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 prelievo;

- nelle operazioni di collocamento di titoli di Stato, *la previsione*:

- dell'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'*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) 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 CONTROVERSIE⁴

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 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 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*⁵: 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 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).

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 annuale, 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 trasferisce 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.