

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.

NORME DI SICUREZZA

Il Titolare ha l'obbligo di porre in essere 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 una 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 essa) e si impegna, in caso di loro smarrimento, furto o distruzione, a darne immediata segnalazione telefonica e/o telegrafica 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.

Fino al momento della ricezione da parte dell'EMITTENTE della telefonata di cui al comma che precede, 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 effettuati dopo la ricezione, da parte dell'EMITTENTE, della telefonata di cui al primo comma. In seguito alla segnalazione telefonica e/o telegrafica di avvenuto smarrimento, furto o distruzione, la CARTA non può più essere utilizzata. La sostituzione della CARTA a seguito di smarrimento o furto, avviene ad esclusiva discrezione dell'EMITTENTE e comunque solo dietro richiesta del Titolare e corresponsione, in caso di sostituzione, di un rimborso spese il 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.

OBBLIGHI PARTICOLARI

Il Titolare è tenuto a pagare gli eventuali oneri di natura fiscale, imposti dalle competenti Autorità, relativamente alle carte di credito e/o al loro utilizzo, autorizzazione irrevocabile dell'addebito nella lettera di addebito. Il Titolare si obbliga a dare comunicazione all'EMITTENTE, mediante lettera raccomandata, di suoi eventuali cambiamenti di domicilio; in difetto, tutte le comunicazioni effettuate all'ultimo domicilio noto si intenderanno pienamente valide nei suoi confronti e liberatorie per l'EMITTENTE.

LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Al presente 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 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.

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 riprodotto 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'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 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'obbligo di consegnare al cliente, prima della sottoscrizione di titoli strutturati², 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 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:

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. Essa può incorporare: i) la sola funzione di carta di credito; ovvero ii) le funzioni sia di carta di credito che di carta di debito.

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 vetrofanteria riproduttrice, nel caso di carta di credito, uno o più Marchi Internazionali ciascuno dei quali contraddistingue il sistema che sovrintende all'accettazione dell'uso della stessa.

lettera di addebito: documento riprodotto degli utilizzi effettuati in Italia e all'estero dal Titolare e/o dai suoi familiari instestatori 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 che consegue l'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.

Titolare: la persona fisica a nome della quale è emessa la carta di credito, anche, se del caso, con funzione di carta di debito.

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.

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'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 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, salve 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 transfrontalieri⁵**: 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 strutturati" 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 annui, 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.